Guida per l'utente

Agent

Contact Center Express

Versione 2,0 - Edizione 0

Avvertenza

È stato fatto il massimo sforzo per fornire con questo manuale informazioni complete ed accurate al momento della stampa; tali informazioni, tuttavia, sono soggette a modifica.

Responsabilità dell'utente per la protezione del sistema

L'utilizzo non autorizzato del sistema di comunicazione da parte di utenti non autorizzati, come utenti che non siano dipendenti, agenti o subappaltatori dell'azienda, o che non lavorino a nome dell'azienda, è da considerarsi frode pecuniaria. È possibile che esista un rischio di frode derivante dall'utilizzo del sistema di telecomunicazioni. Nel caso si verificasse un episodio di frode pecuniaria, i costi dei servizi di telecomunicazioni potrebbero essere notevolmente aggravati.

L'utente e l'amministratore del sistema sono responsabili della protezione del sistema; tra i loro compiti vi è, infatti, la programmazione e la configurazione delle apparecchiature in modo tale da impedire l'utilizzo non autorizzato dei servizi. L'amministratore del sistema è inoltre responsabile della conoscenza della documentazione relativa all'installazione, alle istruzioni e alla gestione del sistema fornita con il presente prodotto; tale documentazione consente di approfondire la conoscenza dei rischi connessi alla frode pecuniaria e del modo in cui è possibile evitarli. Avaya Inc. non garantisce che questo prodotto sia immune o possa impedire l'uso non autorizzato di servizi di telecomunicazioni o di funzioni di vettori comuni a cui esso consente di accedere o a cui è collegato. Avaya Inc. non sarà responsabile dei costi aggiuntivi derivanti da tale uso non autorizzato.

Supporto di Avaya in caso di frode

Se si ritiene di essere indebitamente accusati di frode pecuniaria e si desidera ricevere supporto tecnico o assistenza, è possibile rivolgersi al centro di servizi tecnici per l'intervento in caso di frode attivo negli Stati Uniti componendo il numero 1-800-643-2353.

Marchi

- Avaya Computer Telephony è un marchio registrato di Avaya Inc.
- Avaya CallMaster è un marchio registrato di Avaya Inc.
- Definity è un marchio registrato di Avaya Inc.
- MultiVantage è un marchio registrato di Avaya Inc.
- INTEL e Pentium sono marchi registrati di Intel Corporation.
- Microsoft, MS, MS-DOS e Windows sono marchi registrati di Microsoft Corp.

Altri nomi di prodotti citati nel presente documento possono essere marchi dei rispettivi proprietari.

Supporto clienti di Avaya

Avaya fornisce un numero telefonico per la segnalazione di problemi o domande sul call center. Il numero del supporto è 1-800-242-2121. Per supporto tecnico fuori degli Stati Uniti, contattare il rappresentante o il distributore Avaya locale.

Dichiarazione di Conformità dell'Unione Europea

Avaya Inc. Business Communications Systems dichiara che le apparecchiature menzionate in questo documento sono conformi alle Direttive e agli standard armonizzati dell'Unione Europea (EU) di seguito elencati:

- Direttiva EMC 89/336/EEC
- Direttiva sulle basse tensioni 73/23/EEC

Il marchio “CE” riportato sui prodotti garantisce che tali prodotti sono conformi alle Direttive sopra riportate.

Sito Web

Per ulteriori informazioni su tutti i prodotti di Avaya Contact Center Express, fare riferimento al sito Web http://www.AvayaActiveTelephony.com.

Contratto di licenza software

Definizioni

Termine	Definizione
Avaya	Avaya Inc.
Utente o licenziatario	L'utente o l'azienda che ha acquistato la presente licenza d'uso di questo software client oppure l'utente o l'azienda per la quale questa licenza è stata acquistata.
Software client	Un'applicazione software da utilizzare su un computer.
Documentazione	Il manuale o altro materiale stampato fornito da Avaya per il software client.
Licenza	La licenza acquistata e dichiarata conforme al presente contratto.

Licenza e protezione

Garanzia della licenza. Avaya garantisce, in base ai termini e alle condizioni di seguito riportate, il diritto non esclusivo e non trasferibile all'utilizzo del software client su una o più dispositivi per utenti singoli. Il numero massimo di utenti che possono utilizzare simultaneamente il software client è pari al numero delle licenze per singoli utenti acquistate. Avaya si riserva tutti i diritti non espressamente garantiti all'utente.

Protezione del software. L'utente si impegna a proteggere il software client e la relativa documentazione dalla copia o dall'uso non autorizzati. Il codice origine del software client rappresenta e contiene segreti industriali di Avaya e/o dei suoi concessori di licenza. Il codice sorgente e i segreti industriali in esso contenuti non sono inclusi nella licenza fornita all'utente ed è proibito apportare qualsiasi modifica, aggiunta o eliminazione. L'utente si impegna a non disassemblare, decompilare o invertire l'ingegneria del software per individuare il codice sorgente e/o i segreti aziendali in esso contenuti o per qualsiasi altro motivo. Nel caso in cui il software client venga utilizzato in uno Stato membro della Comunità Europea e si desideri ricevere informazioni su di esso per scopi di interoperatività con un altro software, creato separatamente, è necessario richiedere tali informazioni innanzitutto ad Avaya. A meno che Avaya non si rifiuti di fornire tali informazioni, l'utente non deve assumere alcuna iniziativa, come l'inversione dell'assemblaggio o della compilazione, per ottenere un codice sorgente equivalente del software client. Avaya può applicare un costo notevole alla trasmissione di queste informazioni.

Copie. L'utente è autorizzato ad eseguire più copie del software client per utilizzarle con i terminali voce digitali degli agenti che operano nei call center Avaya, nel rispetto delle norme riportate nel paragrafo 1, Garanzia della licenza, e senza ricevere compensi, benefici commerciali o altri corrispettivi per la riproduzione o l'utilizzo. È vietato copiare la documentazione, a meno che la copia non sia esplicitamente consentita nella documentazione stessa. Tutte le avvertenze dei diritti di proprietà devono essere fedelmente riprodotte e incluse in tutte le copie.

Proprietà. La proprietà e i diritti del software client e della documentazione (compresi gli adattamenti o le copie) restano di Avaya e/o dei suoi concessori di licenza.

Limitazioni. L'utente si impegna a non noleggiare, concedere in licenza, modificare o partecipare in multiproprietà al software client o alla documentazione.

Termine. Questo contratto terminerà automaticamente in caso di violazione di uno dei termini o delle condizioni in esso contenute. L'utente si impegna a distruggere l'originale, nonché tutte le copie del software client e della documentazione, oppure a restituire tutto ad Avaya, al termine di questo contratto di licenza.

Garanzia limitata e responsabilità limitata

Compatibilità. Il software client è compatibile solo con alcuni computer e sistemi operativi. Il software non è garantito se utilizzato con sistemi non compatibili.

Software. Avaya garantisce che se il software client non è sostanzialmente conforme alle specifiche riportate nella documentazione e viene restituito al rivenditore dal quale è stato acquistato entro un (1) anno dalla data di acquisto, Avaya sostituirà il software client oppure rimborserà all'acquirente la quota di licenza in concomitanza con la restituzione ad Avaya di tutte le copie del software client e la della documentazione. Nel caso di un rimborso, la licenza termina.

Rinuncia alla garanzia. Avaya non è responsabile di garanzie, dichiarazioni o promesse non esplicitamente stabilite in questo contratto. Avaya rifiuta ed esclude qualsiasi garanzia implicita di commerciabilità o adattabilità per un determinato scopo. Avaya non garantisce che il software client e la documentazione soddisfino le esigenze dell'utente o che non contengano difetti o errori o che l'esecuzione del software non possa interrompersi in modo anomalo. Alcuni Stati o paesi non prevedono l'esclusione di garanzie implicite o limitazioni sulla durata delle garanzie implicite; in tali Stati o paesi, le limitazioni sopra riportate non sono valide. Questa garanzia riconosce all'utente specifici diritti legali che possono variare da Stato a Stato.

Risarcimento. Tranne per casi di danni fisici causati dalla negligenza di Avaya, la responsabilità totale di Avaya derivante da o correlata al presente contratto o al software client o alla documentazione e il risarcimento esclusivo sono limitati ai danni diretti per un ammontare non superiore ai 10.000 dollari. Avaya non sarà in nessun caso responsabile per alcun danno speciale occasionale o indiretto o per danni esemplari, anche nei casi in cui Avaya fosse stata avvisata della possibilità di tali danni. Avaya non è responsabile per profitti o ricavi perduti, per mancato utilizzo del software client, per la perdita di dati, per i costi di riproduzione di dati persi, per i costi di sostituzione di attrezzature o di programmi o per reclami non provenienti dall'utente. Poiché alcuni Stati o paesi non consentono l'esclusione o la limitazione per danni occasionali o indiretti, le limitazioni sopra riportate possono non essere valide.

Condizioni generali

Diritto amministrativo. Questo contratto verrà giudicato e interpretato in base al diritto sostanziale dello Stato del New Jersey, Stati Uniti d'America.

Contratto. Il presente contratto costituisce l'accordo completo tra Avaya e l'utente e può essere emendato solo con documenti scritti firmati dall'utente e da Avaya. I vendor, i distributori, i rivenditori, i concessionari, i venditori o qualsiasi altra persona non sono autorizzati a modificare il presente contratto o a fare garanzie, dichiarazioni o promesse diverse o aggiuntive rispetto alle dichiarazioni o promesse contenute nel presente contratto software.

Esportazione. Il licenziatario del presente contratto acconsente a non esportare o trasmettere, direttamente o indirettamente, senza previo consenso scritto, se obbligatorio, dell'ufficio per l'esportazione delle licenze del Dipartimento del commercio degli Stati Uniti (Office of Export Licensing of the U.S. Department of Commerce, Washington D.C. 20230) alcun prodotto in nessuno dei paesi dei gruppi Q, S, W, Y o Z specificati nella normativa per la gestione dell'esportazione (Export Administration Regulations) emessa dal Dipartimento del commercio degli Stati Uniti, o in nessun altro paese in cui tale trasferimento sia limitato dalle normative o dagli statuti applicabili.

Diritti riservati dal Governo degli Stati Uniti. L'utilizzo, la duplicazione o la divulgazione è limitata dal governo degli Stati Uniti come stabilito in FAR 52.227-14 (June 1987) Alternate III (g)(3) (June 1987), FAR 52.227-19 (June 1987), o DFARS 52.227-7013 (c)(1)(ii) (June 1988), essendo il contraente/produttore Avaya Inc. 11900 North Pecos Street, Westminster, Colorado 80234.

Cessione. Avaya può senza il consenso o senza inviare notifica all'utente, cedere il presente contratto a diversa entità, la quale acquisirà la proprietà del software client. A partire dalla data della cessione, l'utente acconsente che Avaya sia esonerato da tutti gli obblighi e responsabilità contenuti nel presente contratto.

Sommario

CAPITOLO 1

Prefazione

Questo capitolo contiene informazioni relative all'utilizzo del presente documento.

Contenuto del capitolo

Convenzioni utilizzate nel documento

Convenzione	Descrizione
Prima lettera maiuscola	Nomi di finestre e finestre di dialogo. Ad esempio la finestra di dialogo Aggiungi VDN.
[tasto] o [pulsante]	Il nome di un pulsante o di un tasto della tastiera. Ad esempio, il pulsante [Cieco] oppure il tasto [F5].
Tasto+tasto	Combinazione rapida di tasti da premere simultaneamente affinché il computer esegua una funzione. Ad esempio, premendo la combinazione di tasti Ctrl+S, il computer salva il documento.
Testo in corsivo	Documenti di riferimento.
Fare clic e fare doppio clic	L'azione di selezione del tasto destro o sinistro del mouse una o due volte. Premere sempre il tasto sinistro, tranne nei casi in cui viene esplicitamente specificato di premere il tasto destro.

Tabella degli acronimi

Acronimo	Descrizione
ACD	Automatic Call Distribution (Distribuzione automatica delle chiamate)
ACW	After Call Work (Attività successiva alla chiamata)
ANI	Automatic Number Identification (Identificazione numero del chiamante)
API	Application Programming Interface (Interfaccia di programmazione di applicazioni)
ASAI	Adjunct Switch Application Interface (Interfaccia applicativa processore supplementare/centralino)
CLI	Calling Line Identification (Identificazione della linea della chiamata)
CTI	Computer Telephony Integration (Integrazione computer-telefonia)
DN	Directory Number (Numero di collegamento)
DNIS	Dialed Number Identification Service (Servizio di identificazione del numero composto)
DTMF	Dual Tone Multi-Frequency (Multifrequenza)
EAS	Expert Agent Selection (Selezione agente esperto)
ECS	Enterprise Communication Server (Server per comunicazioni aziendali)
ISDN	Integrated Services Digital Network (Rete digitale integrata nei servizi)
LAN	Local Area Network (Rete locale)
PBX	Private Branch Exchange (Centralino privato)
PC	Personal Computer
RAM	Random Access Memory (Memoria ad accesso casuale)
TAPI	Telephony Application Programming Interface (Interfaccia di programmazione di applicazioni telefoniche)
TSAPI	Telephony Services Application Programming Interface (Interfaccia di programmazione di applicazioni di servizi telefonici)
UUI	User-to-User Information (Informazioni da utente a utente)
VDN	Vector Directory Number (Numero di collegamento vettore)

Documenti correlati

Durante l'impostazione di un ambiente CTI, è possibile fare riferimento ad un gran numero di documenti utili per il completamento delle operazioni. Di seguito è riportato l'elenco dei documenti contenuti nel CD ROM di Avaya Computer Telephony:

- *Telephony Services and CallVisor PC Installation (Install.pdf)*
- *Telephony Services Administration and Maintenance (Netmangd.pdf)*
- *Administration and Maintenance for DEFINITY Enterprise Communications Server (ECS) and CallVisor PC (Defnetm.pdf)*
- *TSAPI Version 2, Private Data Version 6, Programmer's Guide for DEFINITY Enterprise Communications Server (ECS) (Defprog.pdf)*
- *Telephony Services Simulator User's Guide for DEFINITY Enterprise Communications Server (ECS) (Simguide.pdf)*
- *Telephony Services Application Programming Interface (TSAPI Specification) Version 2 (Tsapi.pdf)*
- *Java Telephony API (JTAPI) Programmer's Reference (JTAPI v1.2 Specification) (Jtapi.pdf)*
- *Java Telephony API (JTAPI) Client Programmer's Guide (Jcli.pdf)*
- *Telephony Services CSTA Services PBX Driver Interface Specification (Csdi.pdf)*
- *Telephony Services PBX Driver Interface Specification (Tsdi.pdf)*
- *CallVisor PC Programmer's Reference for Definity Enterprise Communications Server (ECS) (Callvisr.pdf)*
- *DEFINITY Enterprise Communications Server (ECS) CallVisor ASAI Technical Reference (Asaitech.pdf)*
- *DEFINITY Enterprise Communications Server (ECS) CallVisor ASAI Technical Reference (Asaitech.pdf)*

Per ulteriori documenti su Definity Enterprise Communications Server, fare riferimento al sito Web del centro di supporto di Avaya (consultare la documentazione sul prodotto - http://support.avaya.com.).

Modifica del nome del prodotto

Il software Avaya Computer Telephony (Avaya CT) a cui si fa riferimento in questo documento era precedentemente noto come CentreVu Computer Telephony (CentreVu CT). Contact Center Express viene eseguito con CentreVu CT, release 3.3, 9.1, 9.5 e 10.1 e con Avaya CT, release 11.1 (con Service Pack 2).

CAPITOLO 2

Introduzione

Questo capitolo illustra le funzioni e i vantaggi offerti da Agent e le modalità di funzionamento dell'applicazione.

Contenuto del capitolo

Introduzione ad Agent

Agent è un'applicazione CTI (Computer Telephony Integration) basata su Windows per l'ottimizzazione dei call center. È in grado di integrare la tecnologia telefonica con quella informatica per visualizzare informazioni sulla chiamata di un cliente sullo schermo del computer di un utente in modo coordinato. Questo scambio di informazioni tra un computer e un telefono consente di incrementare la produttività e di rispondere in maniera più adeguata alle esigenze del cliente.

Agente consente di automatizzare tutti gli stadi di un'attività telefonica di un agente, inclusa l'aggiunta nelle code, l'identificazione e la risposta alle chiamate e la gestione delle chiamate collegate. L'applicazione fornisce tutte le funzioni di chiamata necessarie; infatti, grazie ad un'interfaccia utente grafica, intuitiva e di facile utilizzo, consente di fare e rispondere ad una telefonata, metterla in attesa o trasferirla, oppure avviare una conferenza telefonica.

L'attività telefonica, nonché l'accesso alle informazioni sul cliente memorizzate nelle rubriche di Agent, vengono gestiti tramite la tastiera o il mouse del computer. I controlli dinamici della chiamata presentano l'agente con le sole funzioni disponibili per una determinata chiamata, minimizzando il rischio di errori e le necessità di training.

Agent è anche un prodotto di integrazione di Microsoft Windows ActiveX che consente ai call center di integrare con costi contenuti la tecnologia CTI con il database esistente, la gestione dei clienti e le applicazioni relative all'agente. I clienti possono sviluppare autonomamente proprie applicazioni utilizzando Agent come un server out-of-process oppure utilizzando l'ambiente IDE (Integrated Development Environment) VBA incorporato.

L'applicazione può essere eseguita in Microsoft Windows 98, NT 4.0, 2000 e XP Professional e consente di controllare le chiamate telefoniche e di visualizzare le informazioni relative al chiamante sulla LAN del proprio computer, utilizzando il software di Microsoft Windows NT 4.0/ 2000 Server.

Agent fornisce le principali funzioni CTI di seguito elencate.

Telefono e schermo

Le funzioni telefoniche normalmente eseguite premendo i tasti del telefono, vengono eseguite tramite la tastiera o il mouse del computer, mentre sullo schermo vengono visualizzate informazioni relative alla telefonata stessa. Di seguito sono riportati alcuni esempi di funzioni telefoniche eseguite tramite lo schermo supportate da Agent.

- Esecuzione di una chiamata
- Risposta ad una chiamata
- Fine di una chiamata
- Sospensione di una chiamata
- Mettere una chiamata su ascolto in attesa
- Deviazione di una chiamata
- Invio di toni DTMF
- Trasferimento di una chiamata

- Conferenza telefonica con un numero massimo di sei interlocutori
- Uscita personale o di altri interlocutori dalla conferenza telefonica
- Inoltro delle chiamate entranti alla posta vocale o ad altro interno

Funzioni di Agent

Agent supporta le ottime funzioni di Definity/MultiVantage/Avaya CM. Controlla l'interno dell'utente, i numeri VDN e i gruppi e le specialità per garantire che l'utente stia utilizzando le funzioni Definity/MultiVantage/Avaya CM avanzate, piuttosto che quelle limitatee.

Introduzione ad Avaya Computer Telephony

Avaya Computer Telephony è il software sottostante del server CTI che integra la voce e i dati tra Definity/MultiVantage/Avaya CM e l'ambiente dell'applicazione aziendale.

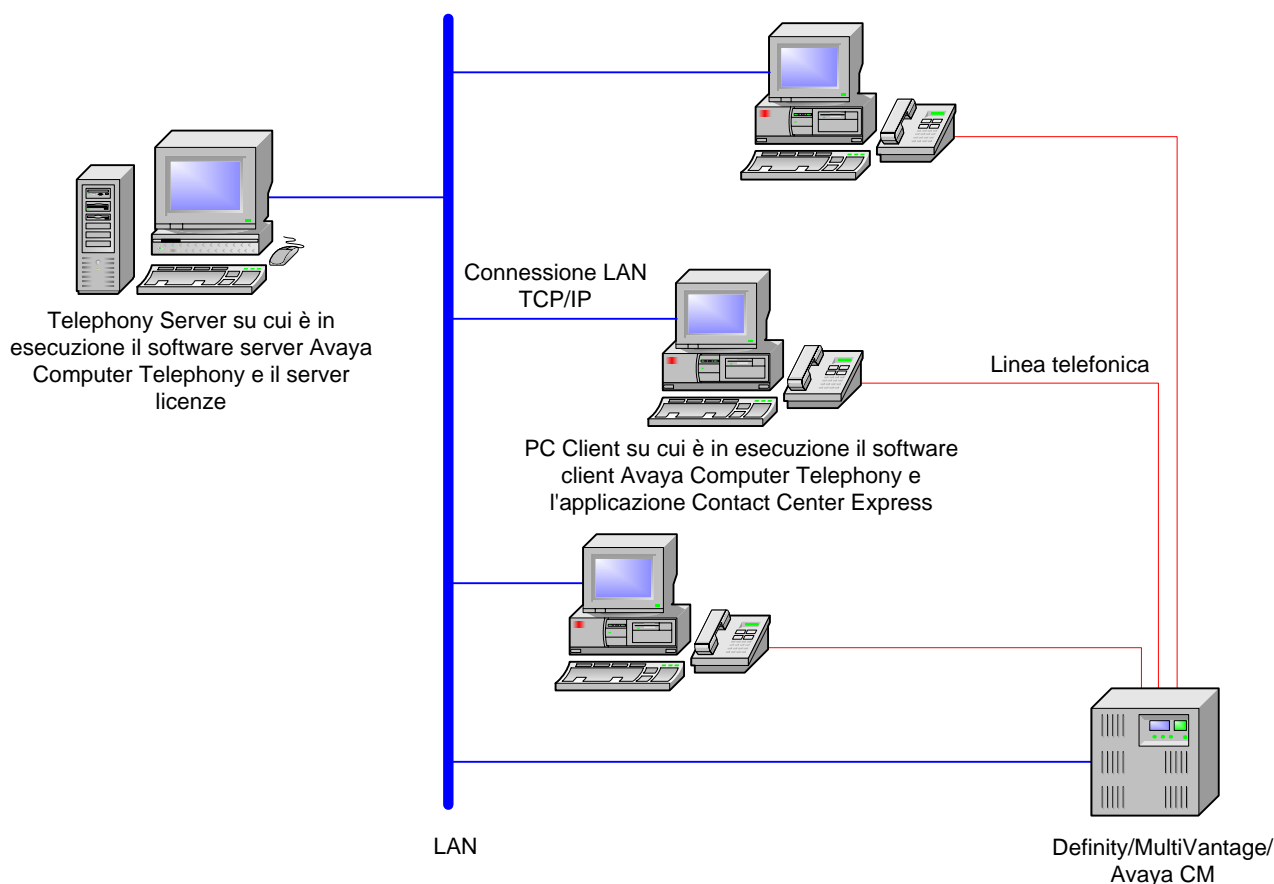
Si tratta di una piattaforma aperta, basata su standard e con un singolo server, che estende le precedenti funzioni CTI di Avaya ben oltre gli altri server CTI attualmente disponibili sul mercato.

Avaya Computer Telephony fornisce un'architettura CTI che soddisfa i requisiti di un'applicazione di call center ed è in grado di supportare le nuove API (Application Programming Interfaces) appena vengono rese disponibili.

L'architettura si basa su standard aziendali consolidati e minimizza la necessità di reinvestire in nuove attrezzature hardware e nuovi prodotti software o di riconfigurare le applicazioni associate e le reti di server CTI. Supporta varie applicazioni CTI in diversi ambienti di elaborazione, indipendentemente dall'API CTI sottostante utilizzata.

Funzionamento di Agent

Agent, in esecuzione su un client, interpreta le informazioni inviate da Definity/MultiVantage/Avaya CM tramite Telephony Server ed esegue un'azione in base a tali informazioni.

Agent comunica a Definity/MultiVantage/Avaya CM tramite Telephony Server di seguire un'istruzione. Un'istruzione può essere il trasferimento di una chiamata o una conferenza telefonica con un supervisore.

Per stabilire quale azione intraprendere quando arriva la chiamata, Agent utilizza le informazioni riportate di seguito.

Numero chiamante (di solito ANI o CLI)

Il numero di telefono da cui proviene la chiamata.

Numero chiamato (DNIS o VDN)

Il numero chiamato. I call center spesso dispongono di numeri in entrata diversi che rappresentano o si collegano a diversi dipartimenti o funzioni.

Input del chiamante

Si tratta delle informazioni che il chiamante immette tramite un telefono a toni (DTMF) in risposta ad una richiesta o a un'istruzione. Tali informazioni possono essere rappresentate da un numero di conto o dalla selezione per una scelta del cliente. Agent visualizza l'input del chiamante in una finestra di dialogo a comparsa appena viene stabilita la comunicazione vocale.

CAPITOLO 3

Requisiti del sistema

Questo capitolo riporta i requisiti del sistema per i client, Telephony Server e <swtich_non_English>. Elenca, inoltre, i telefoni compatibili con Agent e fornisce la procedura per l'amministrazione dei server di rete.

Contenuto del capitolo

Client

Per poter utilizzare Agent, ciascun PC deve disporre di quanto segue:

- Microsoft Windows 98 Second Edition, Me, NT 4.0 (con Service Pack 6), 2000 o XP Professional, XP o Classica.
- Un processore Pentium 266 MHz o superiore.
- Almeno 32 MB di RAM (64 MB per Windows NT 4.0, 2000 o XP Professional).
- 50 MB di spazio libero sul disco rigido per l'applicazione, 10-18 MB per la documentazione in linea (le dimensioni del file dipendono dalla lingua in cui viene eseguita l'installazione) e circa 2 MB per le applicazioni di esempio del client.
- Un'unità CD-ROM.
- Una scheda video SVGA o superiore e uno schermo con risoluzione di 800 x 600 pixel o superiore.
- Un mouse o altri dispositivi di puntamento compatibili con Windows.
- Una connessione LAN TCP/IP a Telephony Server.
- Il software client Avaya Computer Telephony per Windows NT, release 3.3, versione 2.0 o successiva.

Nota: Sulle prestazioni del sistema possono influire negativamente la velocità del sistema inferiore a quella consigliata, il modello del processore e la quantità di memoria.

Telephony Server

Per poter utilizzare l'applicazione, il server deve disporre di quanto segue:

- Il server Microsoft Windows NT 4.0 (incluso Service Pack 6) o successiva.
- Il software server Avaya Computer Telephony per Windows NT, release 3.3 versione 2.0 o successiva. Nota: Le versioni precedenti di Passageway Telephony Services per NT sono compatibili; tuttavia, è possibile che alcune funzioni dell'applicazione non siano disponibili.
- License Server.

Definity/MultiVantage/Avaya CM

Per poter utilizzare l'applicazione, è necessario che il centralino soddisfi i seguenti requisiti:

- Definity ECS release 6.3.3 versione 246 o successiva. Nota: Le versioni precedenti sono compatibili; tuttavia, è possibile che alcune funzioni dell'applicazione non siano disponibili.
- MAPD TN801B release 2 versione 2 o successiva.
- Il software Definity/MultiVantage/Avaya CM con licenza d'uso appropriata.

Gestione di Windows NT Server

Per poter utilizzare l'applicazione, l'amministratore di rete deve completare le seguenti operazioni:

- Creazione di un collegamento CTI in grado di controllare i telefoni necessari.
- Creazione di un login a Windows NT da Telephony Server che esegua le richieste del collegamento CTI al quale è assegnato il telefono in uso.
- Aggiunta degli ID utente di login necessari all'elenco di utenti in Telephony Server.
- Aggiunta dei telefoni necessari all'elenco dei dispositivi in Telephony Server.
- Assegnazione dei diritti di controllo delle chiamate e dei diritti di controllo delle chiamate tra dispositivi. Si tratta dei diritti predefiniti forniti dal sistema.

Assistenza per Versioni Internazionali

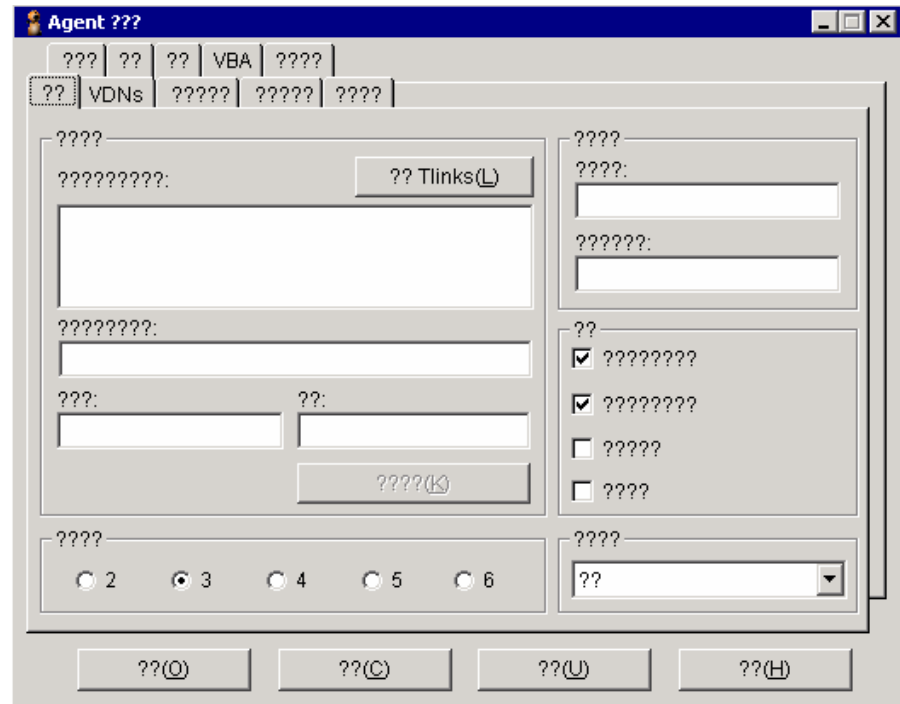
Agent è disponibile nelle seguenti lingue:

- inglese
- cinese (Semplificato)
- cinese (Tradizionale)
- francese
- tedesco
- italiano
- giapponese
- coreano
- portoghese (brasiliano)
- russo
- spagnolo (castigliano)

In ogni lingua, tutte le versioni vengono eseguite con i sistemi di operazione di Windows seguenti nella propria lingua:

- 98 Seconda Edizione
- NT 4.0 SP6a
- 2000 Professional SP4
- XP Professional in XP o Classic styles SP1a

Inoltre, le lingue dell’Europa dell’Ovest con alfabeti a byte singolo (italiano, spagnolo, portoghese, tedesco e francese) vengono eseguite con i sistemi di operazione di Windows in inglese qui sopra.

Le lingue con alfabeti a byte doppi (giapponese, coreano, russo, cinese tradizionale e semplificato) vengono altrettanto eseguite con sistemi di operazione in Inglese, ma è necessario installare l’alfabeto di caratteri che si vuole usare e cambiare le impostazioni regionali e quelle di lingua di preferenza. Nota: In caso contrario, tutto il testo non in inglese viene sostituito da punti di domanda. Per esempio:

CAPITOLO 4

Interazione del software

Questo capitolo contiene informazioni sulle modalità di interazione di Agent con altre applicazioni, prodotti e protocolli Avaya.

Contenuto del capitolo

Campo UUI ISDN

Agent utilizza il campo UUI ISDN per trasportare le informazioni fondamentali per il processo di trasferimento dei dati e della voce. Agent sovrascrive questo campo con i dati da trasportare. Se il campo UUI è utilizzato da altre applicazioni CTI, possono verificarsi degli errori.

CentreVu Agent

L'applicazione CentreVu Agent utilizza alcune funzioni TAPI (Telephony Application Programming Interface) non disponibili per Agent. Le applicazioni possono coesistere se l'utente desidera utilizzare le funzioni TAPI di CentreVu Agent. Tuttavia, le funzioni di controllo della chiamata di CentreVu Agent possono creare un conflitto con le funzioni di controllo della chiamata di Agent.

Operazioni telefoniche

Durante l'utilizzo di Agent, il telefono è attivo. Se il computer non funziona correttamente, è possibile utilizzare il telefono per fare o ricevere telefonate.

È possibile cambiare la modalità dell'agente (Ausiliaria, Disponibile e Attività successiva alla chiamata) anche dall'apparecchio telefonico mentre Agent è attivo. Tuttavia, utilizzando questa procedura per cambiare la modalità, la barra delle chiamate sullo schermo può non essere aggiornata immediatamente per riportare la nuova modalità.

Nota: Se la caratteristica Agent States è stata attivata in Definity (Distribuzione 10 o in seguito), le applicazioni Contact Center Express 2.0 ricevono automaticamente informazioni sugli eventi d'agente per tutti gli agenti che monitorizza. Versioni precedenti di Contact Center Express interrogheranno attivamente Definity per richiedere lo stato corrente dell'agente o la modalità di lavoro.

CAPITOLO 5

Installazione

Contenuto del capitolo

Installare l'applicazione

Per istruzioni complete sull’installazione della presente applicazione consultare la guida *Contact Center Express* Installation Guide (Contact Center Express Installation Guide.pdf).

Il documento illustra:

- come si possono usare i parametri della linea di comando durante l’installazione per stabilire dove scaricare le informazioni per la configurazione.
- come si può cambiare la fonte di configurazione dal file .ini locale all’Configuration Server se un’applicazione è già stata installata.
- in che modo installare automaticamente un’applicazione secondo le opzioni di scelta predefinite.

La guida Contact Center Express Installation Guide si trova sul CD Contact Center Express (directory radice) o può essere scaricata da Avaya Contact Center Express website http://www.AvayaActiveTelephony.com.

CAPITOLO 6

Amministrazione

Questo capitolo contiene informazioni sulle modalità di installazione e amministrazione di Agent.

Contenuto del capitolo

Il pacchetto Agent

Agent viene distribuito come parte del CD di Avaya Contact Center Express. Il CD contiene:

- L'applicazione Agent
- La documentazione sulle modalità di installazione di Agent (Readme.doc)
- La documentazione sulle modalità di utilizzo di Agent (Agent User Guide.pdf)
- La documentazione sulle modalità di utilizzo dell'ambiente Integrated Development Environment VBA di Agent (Agent Developer Guide.pdf)
- La documentazione sulle nuove funzioni di Agent, incluse le istruzione per l'interazione con il server licenze Active (What's New in Contact Center Express.doc, License Server User Guide.pdf)
- Una copia di Adobe Acrobat Reader 5.05.

Prima di installare Agent:

- Leggere il file Readme.doc.
- Assicurarsi che il software client Avaya di Computer Telephony sia installato. L'installazione di Agent non potrà essere eseguita senza il client TSAPI (Telephony Services Application Programming Interface).
- Acquistare una licenza per ciascuna copia di Agent che si desidera installare.

Combinazioni di tasti di Agent Administrator

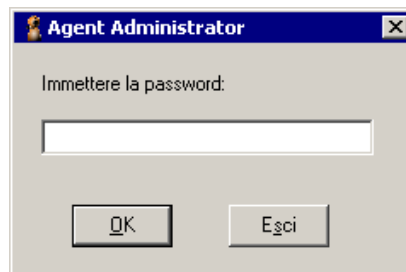
Agent Administrator utilizza le convenzioni Windows di sottolineatura delle lettere dei pulsanti per indicare le combinazioni di tasti. Ad esempio, la selezione dei tasti Alt+O ha la stessa funzione della selezione del pulsante OK.

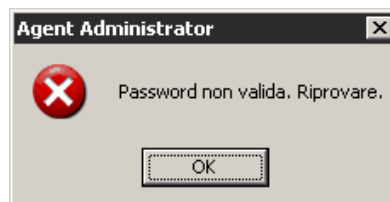
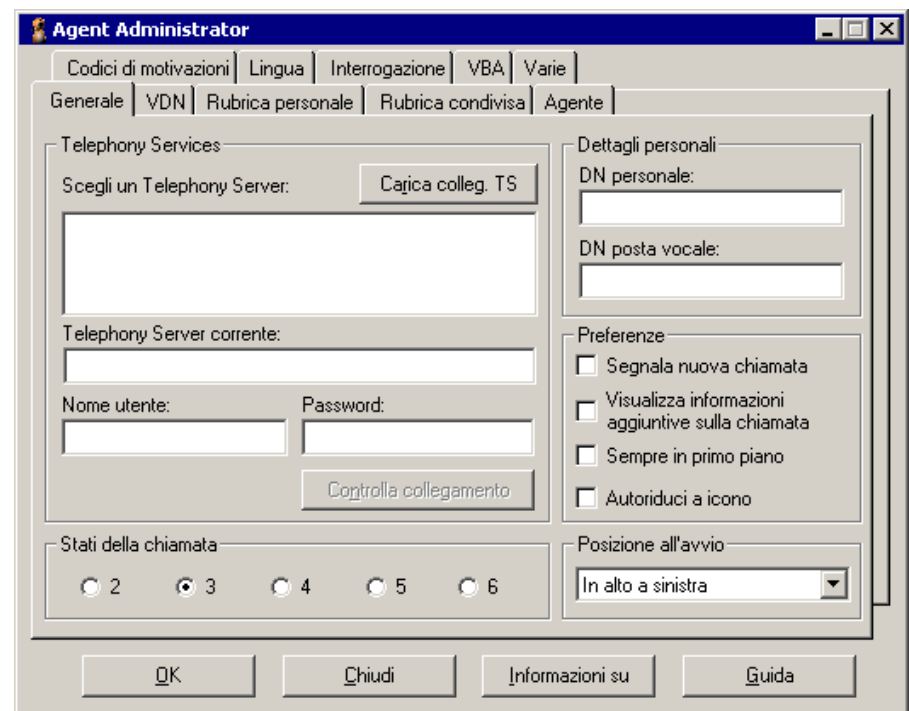
Combinazione di tasti	Pulsante
Alt+O	OK
Alt+C	Chiudi
Alt+A	Annulla
Alt+I	Informazioni su
Alt+G	Guida
Alt+R	Carica collegamenti TS (Generale)
Alt+N	Controlla collegamento (Generale)
Alt+A	Aggiungi (VDN/Rubrica personale/Agente)
Alt+M	Modifica (VDN/Rubrica personale/Agente)
Alt+E	Elimina (VDN/Rubrica personale/Agente)
Alt+V	Controlla validità (Rubrica condivisa)
Alt+S	Sfoglia (Rubrica condivisa/VBA)
Alt+N	Nessuna (Agente)
Alt+S	Non-Expert Agent Selection (Agente)
Alt+X	Expert Agent Selection (Agente)

Avvio di Agent Administrator

1 Per avviare Agent Administrator, attenersi ad una delle seguenti procedure:

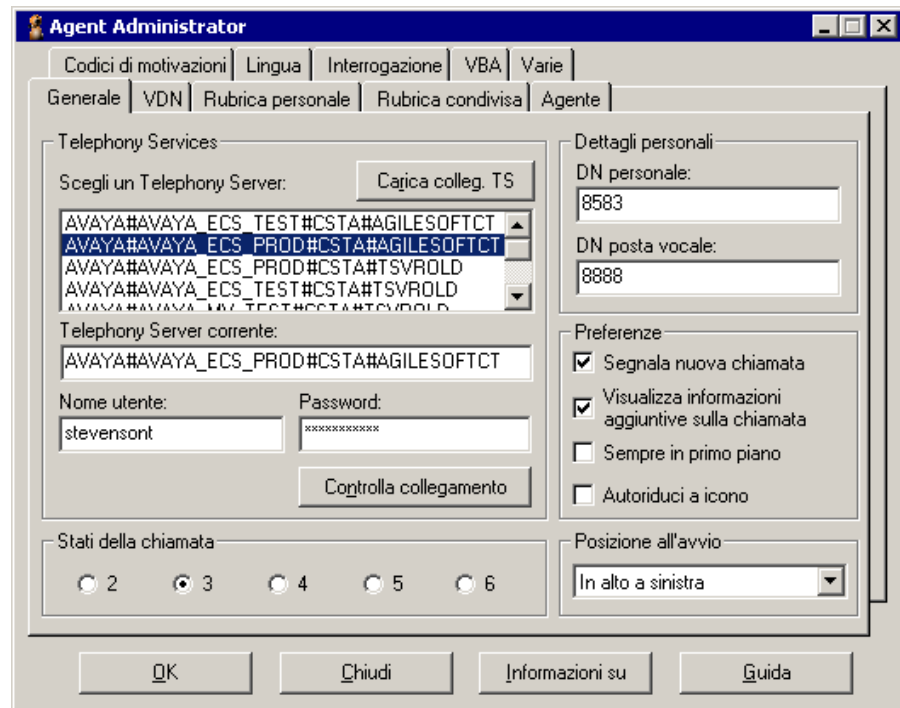
- Aprire Windows Explorer, individuare il gruppo di programmi che contiene Agent e fare doppio clic sull'icona di Agent Administrator; oppure
- Fare clic sul pulsante [Start] dalla barra delle applicazioni di Windows e selezionare Programmi > Avaya Contact Center Express > Desktop > Agent > Agent Administrator dal menu a discesa.

Poiché le impostazioni di amministrazione possono essere modificate solo dall'amministratore, quando si avvia Agent Administrator viene visualizzata la finestra di dialogo per la password:

2 Digitare la password predefinita 'password' nella casella di testo e fare clic sul pulsante [OK]. Nota: È opportuno che l'amministratore modifichi la password al primo utilizzato.

Se la password non è valida, viene visualizzata la seguente finestra di dialogo:

Fare clic sul pulsante [OK] per tornare alla finestra di dialogo della password, digitare nuovamente 'password' e fare clic sul pulsante [OK]. Viene visualizzata la finestra di dialogo Agent Administrator.

La finestra di dialogo Agent Administrator contiene le schede per la configurazione di Agent.

- Per applicare le modifiche a tutti i controlli delle schede e uscire da Agent Administrator, fare clic sul pulsante [OK] o premere la combinazione di tasti Alt+O.
- Per uscire da Agent Administrator senza salvare alcuna modifica, fare clic sul pulsante [Chiudi] oppure premere la combinazione di tasti Alt+C.
- Per individuare la versione di Agent Administrator in esecuzione, fare clic sul pulsante [Informazioni su] oppure premere la combinazione di tasti Alt+I.
- Per visualizzare i file della guida di Agent, fare clic sul pulsante [Guida] oppure premere la combinazione di tasti Alt+G.

Scheda Generale

La scheda Generale consente di configurare i dettagli di avvio richiesti da Agent.

Telephony Services

1 Per selezionare il Telephony Server al quale si desidera collegarsi, fare clic sul pulsante [Carica colleg. TS] oppure premere la combinazione di tasti Alt+R; viene visualizzato l'elenco dei Telephony Server correntemente disponibili.

2 Fare doppio clic sul Telephony Server desiderato per aggiornare la casella di testo Telephony Server corrente.

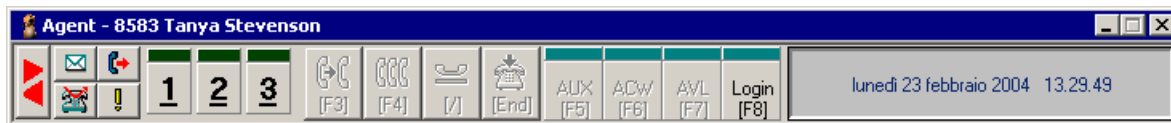
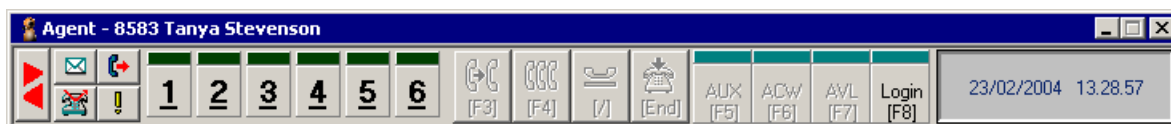
3 Digitare il nome utente nella casella di testo Nome utente.

4 Digitare la password associata al nome utente nella casella di testo Password.

5 Per verificare che il collegamento al Telephony Server sia stato correttamente stabilito, fare clic sul pulsante [Controlla collegamento] oppure premere la combinazione di tasti Alt+N. Se il collegamento è stato stabilito correttamente, viene visualizzata una finestra di dialogo di conferma. Fare clic su [OK].

Stato della chiamata

6 Per configurare il numero dei pulsanti dello stato della chiamata da visualizzare sulla barra delle chiamate di Agent, fare clic sul pulsante di opzione corrispondente al numero appropriato. **Nota:** Il numero dei pulsanti dello stato della chiamata sulla barra delle chiamate di Agent deve corrispondere al numero di linee configurato in Definity/MultiVantage/Avaya CM.

Agent è adesso configurato per visualizzare il numero specificato di pulsanti sullo stato della chiamata:

Barra delle chiamate di Agent con tre pulsanti sullo stato della chiamata (predefinito)

Barra delle chiamate di Agent con sei pulsanti sullo stato della chiamata

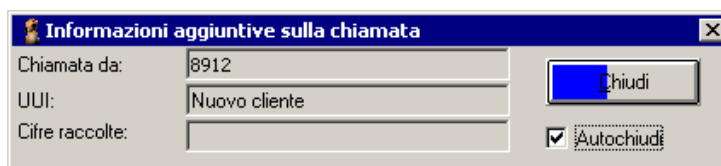
Dettagli personali

7 Digitare il numero di telefono a cui sarà associato Agent nella casella di testo DN personale. Il numero del dispositivo associato di solito è il numero telefonico dell'utente.

8 Digitare il numero di destinazione di posta vocale nella casella di testo DN posta vocale. Si tratta del numero che Agent compone quando si desidera accedere alla posta vocale.

Preferenze

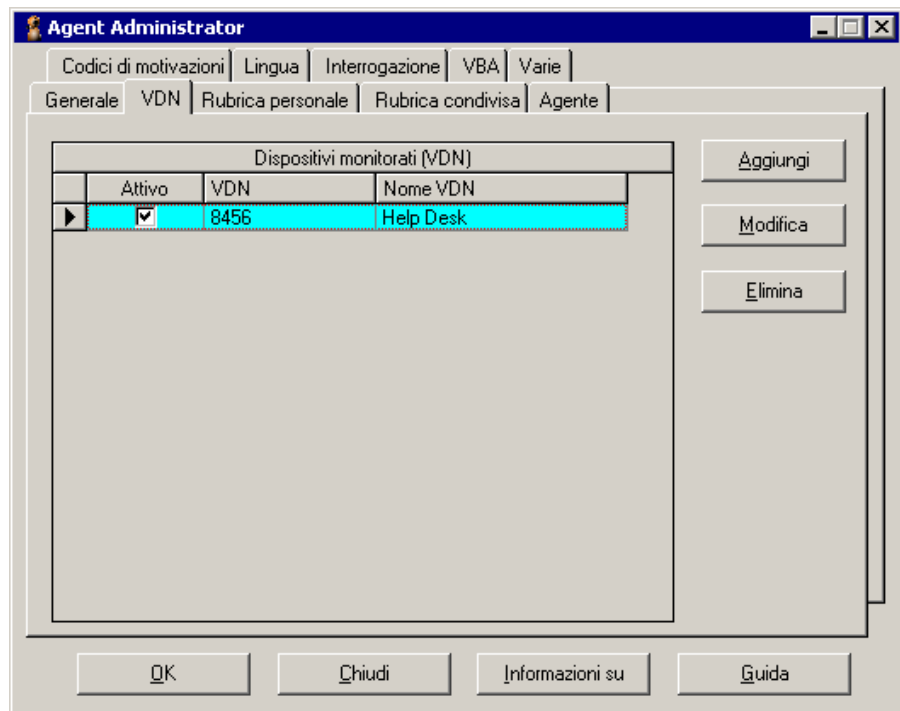
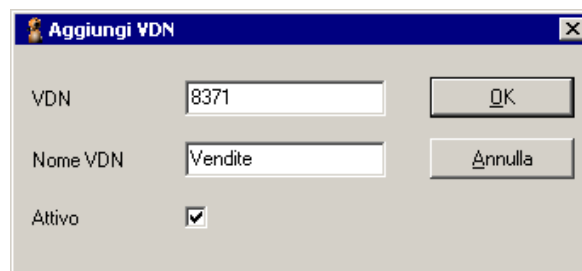
9 È possibile impostare Agent in modo che esegua le operazioni seguenti:

- Visualizzazione di una finestra in primo piano quando viene ricevuta una chiamata; selezionare la casella di spunta accanto a Segnala nuova chiamata.
- Visualizzazione di Agent sempre in primo piano; selezionare la casella di spunta accanto a Sempre in primo piano.
- Riduzione a icona dopo 1 minuto di inattività; selezionare la casella di spunta accanto a Autoriduci a icono.
- Visualizzazione di una finestra di dialogo che contenga il nome del chiamante, le informazioni UUI associate alla chiamata e tutti i numeri digitati dal chiamante; selezionare la casella di spunta accanto a Visualizza informazioni aggiuntive sulla chiamata.

- La barra di scorrimento di colore blu sul pulsante [Chiudi] indica il tempo che manca prima che la finestra di dialogo si chiuda automaticamente. Per chiudere manualmente la finestra, deselezionare la casella di spunta Autochiudi.

Posizione all'avvio

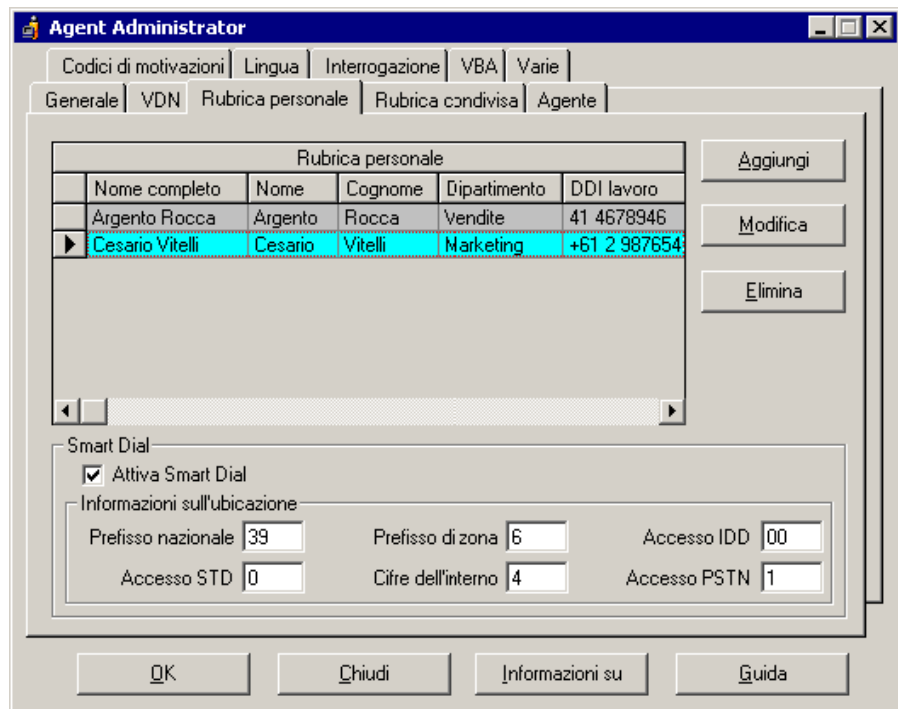
10 Selezionare la posizione di Agent all'avvio dalla casella di elenco a discesa Posizione all'avvio.

Scheda VDN

La scheda VDN consente di selezionare i numeri VDN validi da monitorare. Un numero VDN valido deve essere gestito in Definity/MultiVantage/Avaya CM e nel database di protezione di Avaya Contact Center Express.

1. Per aggiungere un numero VDN all'elenco dei dispositivi monitorati, fare clic sul pulsante [Aggiungi] oppure premere i tasti Alt+A. Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi VDN.

2. Digitare il numero VDN nella casella di testo VDN.
3. Digitare la descrizione del numero VDN nella casella di testo Nome VDN.
4. Per attivare il monitoraggio, selezionare la casella di spunta accanto ad Attiva.
5. Fare clic sul pulsante [OK] per chiudere la finestra di dialogo e salvare i dati.
6. Per modificare i dettagli di un numero VDN, selezionare la riga corrispondente e fare clic sul pulsante [Modifica] oppure premere i tasti Alt+M. Modificare i dati nel modo desiderato.
7. Per eliminare un numero VDN, selezionare la riga corrispondente e fare clic sul pulsante [Elimina] oppure premere i tasti Alt+E.

Scheda Rubrica personale

La scheda Rubrica personale consente di inserire i numeri di telefono personali per poterli comporre rapidamente.

Per informazioni su come fornire agli utenti l'accesso a più rubriche personali, fare riferimento ad Agent Developer Guide.

1 Per aggiungere una voce alla rubrica personale, fare clic sul pulsante [Aggiungi] oppure premere i tasti Alt+A. Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi una voce alla rubrica.

2 Digitare le informazioni appropriate nelle caselle di testo.

Se si desidera, è possibile utilizzare la funzione Smart Dial. In tal caso:

- Non digitare i codici di accesso PSTN, STD e IDD (PSTN è il codice per accedere alla linea esterna, STD è il codice per le chiamate nazionali e IDD è il codice per le chiamate internazionali).
- Utilizzare uno spazio, un trattino o una parentesi per separare i prefissi dal numero.
  Ad esempio: 3 4770576, 3-4770576, (3) 4770576 o (3)4770576.
- Anteporre ai prefissi nazionali il segno +.
  Ad esempio: +64 3 4770576, +64-3-4770576, +64 (3) 4770576 o +64(3)4770576

Se non si desidera utilizzare la funzione Smart Dial, immettere i numeri di telefono esattamente come quando si compongono per fare una telefonata, includendo i codici di accesso PSTN, IDD e STD, oltre ai prefissi nazionali e di zona.
Ad esempio: 14770576, 103 4770576 o 10064 3 4770576.

3. Fare clic sul pulsante [OK] per chiudere la finestra di dialogo e salvare i dati.
4. Per attivare la funzione Smart Dial (Smart Dial aggiunge automaticamente i codici di accesso PSTN, IDD e STD ai numeri di telefono selezionati in Agent):

   a) Selezionare la casella di spunta accanto ad Attiva Smart Dial.

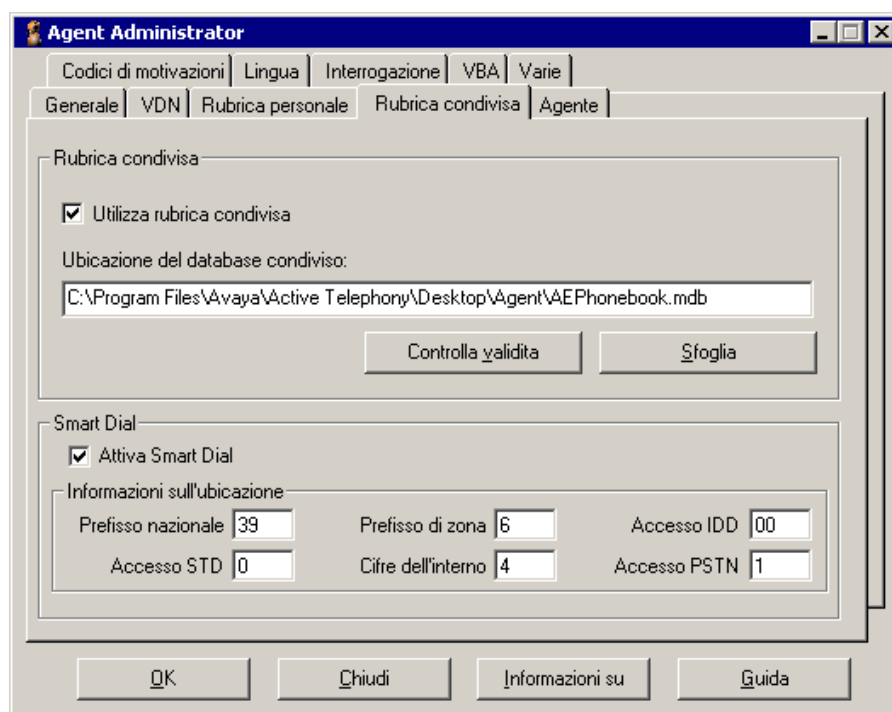
   b) Digitare le proprietà di composizione locali nelle caselle di testo.

      - Accesso IDD è il codice richiesto per le chiamate internazionali.
      - Accesso STD è il codice richiesto per le chiamate nazionali.
      - Cifre dell'interno è il numero di cifre che compongono l'interno dell'utente.
      - Accesso PSTN è il codice richiesto per la linea esterna.
5. Per modificare una voce di una rubrica personale, selezionarla e fare clic sul pulsante [Modifica] oppure premere i tasti Alt+M. Modificare i dati come desiderato.
6. Per eliminare una voce di una rubrica personale, selezionarla e fare clic sul pulsante [Elimina] oppure premere i tasti Alt+E.

Scheda Rubrica condivisa

La scheda Rubrica condivisa consente di definire l'ubicazione di una rubrica comune. La rubrica può contenere l'elenco dei numeri telefonici dei collaboratori o dei clienti.

La rubrica condivisa di Agent è un database di Microsoft Access, che può essere copiato durante un'installazione personalizzata di Agent. Tutte le aggiunte o le modifiche al database devono essere eseguite dall'amministratore del sistema utilizzando Microsoft Access.

Per informazioni su come fornire agli utenti l'accesso a più rubriche condivise, fare riferimento ad Agent Developer Guide.

Per accedere alla rubrica condivisa:

1 Selezionare la casella di spunta accanto a Utilizza rubrica condivisa.

2 Fare clic sul pulsante [Sfoglia] oppure premere i tasti Alt+S, individuare il database in una risorsa condivisa e selezionarlo. Il percorso del file viene visualizzato nella casella di testo Ubicazione del database condiviso.

3 Per verificare la validità del database individuato, fare clic su [Controlla validità] oppure premere i tasti Alt+V. Se il database è valido, viene visualizzata una finestra di dialogo di conferma. Fare clic sul pulsante [OK].

4 Per attivare la funzione Smart Dial:

a) Selezionare la casella di spunta accanto ad Attiva Smart Dial.

Per utilizzare la funzione Smart Dial, i numeri telefonici nel database di Access devono avere le seguenti caratteristiche:

- Nessun codice di accesso IDD, STD o PSTN.

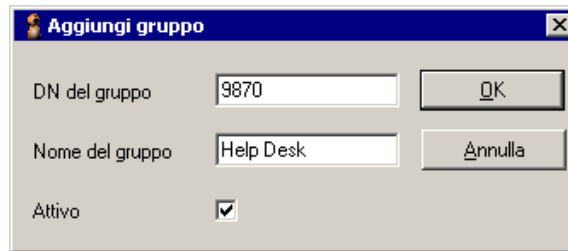
- Uno spazio, un trattino o le parentesi per separare i prefissi di zona dai numeri.
  Ad esempio: 3 4770576, 3-4770576, (3) 4770576 o (3)4770576.
- I prefissi nazionali preceduti dal segno +.
  Ad esempio: +64 3 4770576, +64-3-4770576, +64 (3) 4770576 o +64(3)4770576

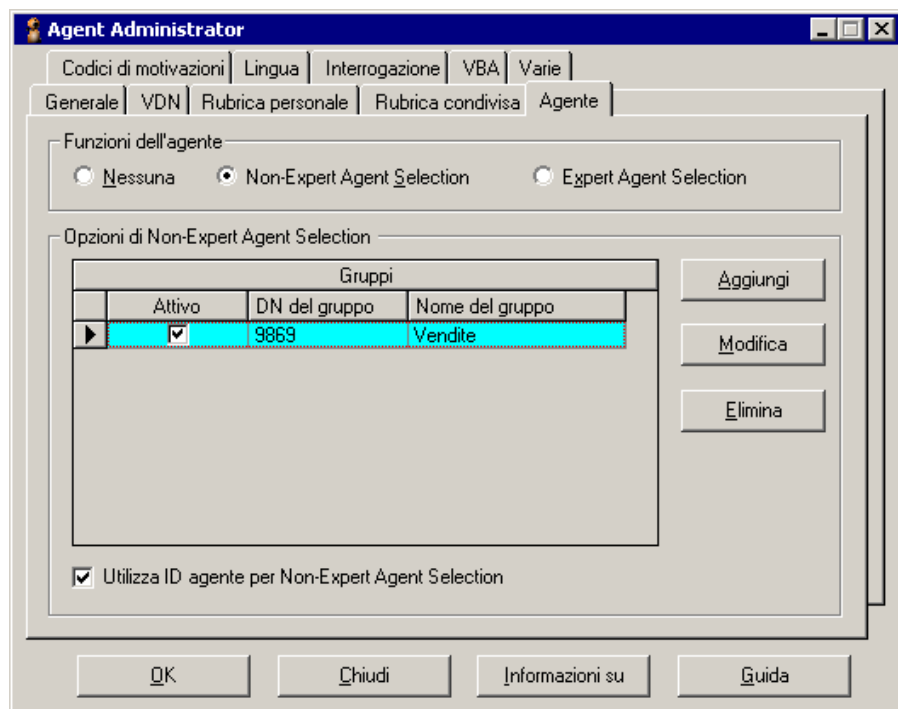
Smart Dial aggiunge automaticamente i codici di accesso PSTN, IDD e STD ai numeri di telefono selezionati in Agent.

b) Digitare le proprietà di composizione locali nelle caselle di testo.

- Accesso IDD è il codice richiesto per le chiamate internazionali.
- Accesso STD è il codice richiesto per le chiamate nazionali.
- Cifre dell'interno è il numero di cifre che compongono l'interno dell'utente.
- Accesso PSTN è il codice richiesto per la linea esterna.

Se i numeri telefonici nel database di Access non hanno lo stesso formato di Smart Dial, non attivare Smart Dial.

Scheda Agente

La scheda Agente consente di configurare le funzioni dell'agente di Agent. È possibile scegliere tra tre funzioni di agente, tra cui:

- Non-Expert Agent Selection. Questa funzione consente a un agente di collegarsi a singoli gruppi (un gruppo è composto da agenti in grado di eseguire determinate attività, ad esempio Servizio clienti, Vendite, Account). Le chiamate ad un determinato gruppo vengono automaticamente distribuite tra gli agenti collegati a quel gruppo. I gruppi vengono impostati in Definity/MultiVantage/Avaya CM.
- Expert Agent Selection. Questa funzione consente a un agente di collegarsi a specialità assegnate all'ID di login dell'agente in Definity/MultiVantage/Avaya CM. Gli agenti possono essere assegnati fino a un massimo di 20 diverse specialità e ciascuna specialità può avere fino a 16 livelli di priorità. Le chiamate ad una determinata specialità vengono inoltrate a un agente con il più elevato livello di priorità.

1. Selezionare il pulsante di opzione accanto al tipo di funzione di agente desiderato.
2. Se si seleziona Non-Expert Agent Selection:

a) Fare clic sul pulsante [Aggiungi] oppure premere i tasti Alt+A. Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi gruppo:

b) Digitare il numero di collegamento del gruppo nella casella di testo DN del gruppo.

c) Digitare un nome per il gruppo nella casella di testo Nome del gruppo.

d) Per attivare il gruppo, selezionare la casella di spunta accanto ad Attivo.

e) Fare clic sul pulsante [OK] per chiudere la finestra di dialogo e salvare i dati.

f) Ripetere i passi sopra riportati fino ad aggiungere tutti i gruppi desiderati.

3 Per modificare i dettagli di un gruppo, selezionare il gruppo e fare clic sul pulsante [Modifica] oppure premere i tasti Alt+M. Modificare i dati come desiderato.

4 Per eliminare un gruppo, selezionarlo e fare clic sul pulsante [Elimina] oppure premere i tasti Alt+E.

5 Per utilizzare gli ID di agente per il login al gruppo, selezionare la casella di spunta accanto a Utilizza ID agente per Non-Expert Agent Selection. Nota: Gli ID di login degli agenti Non-EAS sono ID numerici e sono limitati a 60 caratteri. La normale lunghezza del codice è di sei caratteri.

Scheda Codici di motivazioni

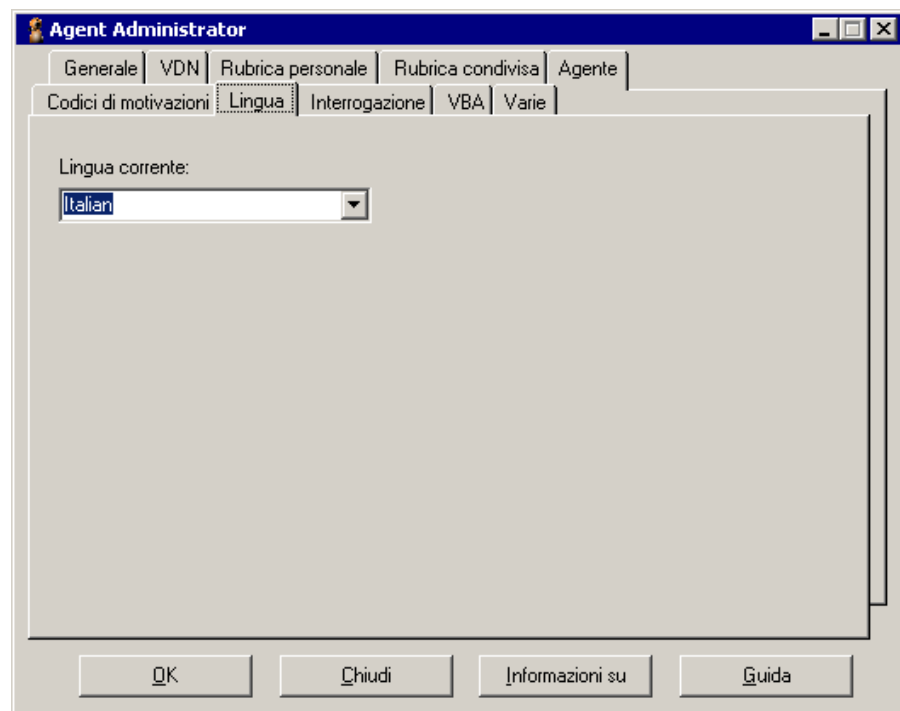
La scheda Codici di motivazioni consente di attivare i codici di motivazione e di immettere le relative descrizioni. Quando i codici di motivazione sono attivi, un agente che esegue il logout o imposta la modalità Ausiliaria deve necessariamente selezionare la motivazione per la quale esegue tale azione. I codici di motivazioni sono disponibili solo con Expert Agent Selection.

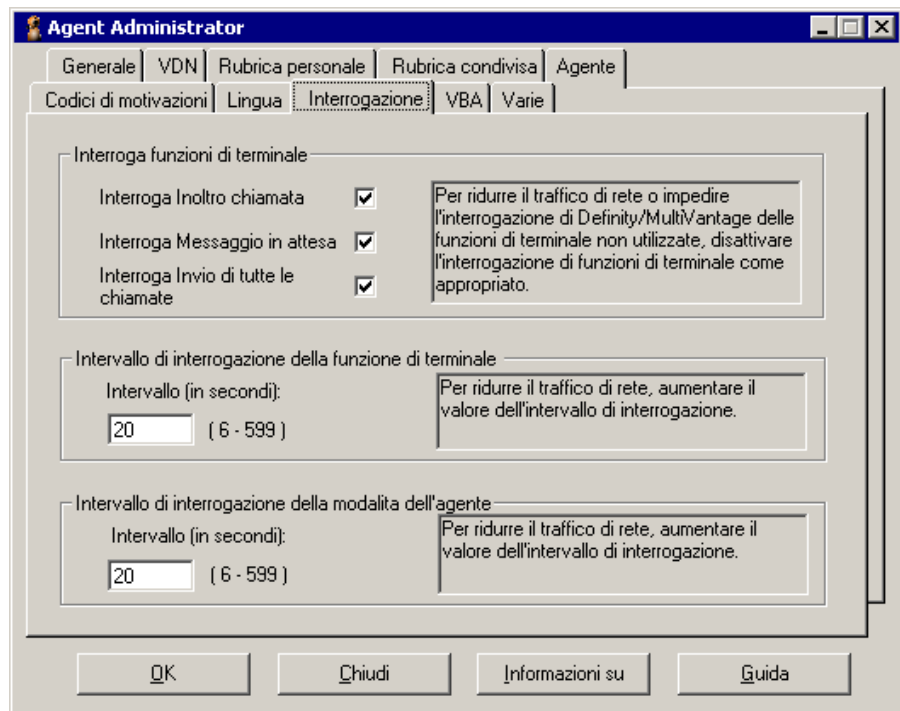
1 Selezionare una modalità di codice di motivazioni dalla casella di elenco a discesa.

2 Se i codici di motivazioni sono attiva, digitare il testo del codici di motivazione nel numero desiderato di caselle di testo. È possibile digitare un massimo di 60 caratteri in ciascuna casella di testo.

Scheda Lingua

La scheda Lingua consente di selezionare la lingua dalla casella di elenco a discesa.

Per istruzioni sulle modalità di personalizzazione delle lingue esistenti per adattarle a un determinato dialetto o di creazione di una nuova lingua, fare riferimento ad Language Control Developer Guide.

Scheda Interrogazione

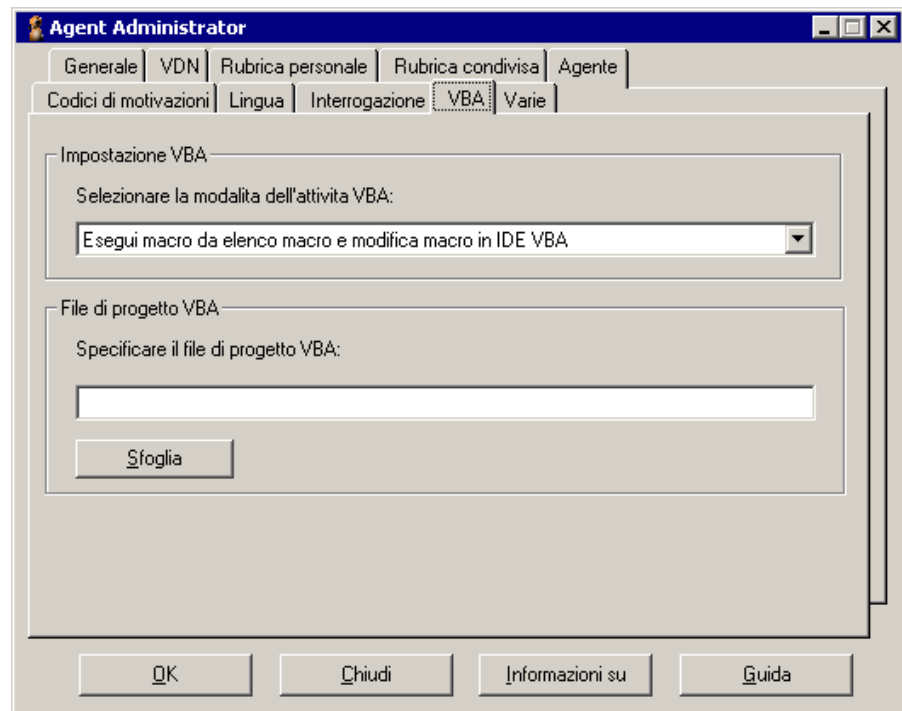
La scheda Interrogazione consente di controllare il comportamento della funzione di interrogazione in Agent. Inoltre, consente di ridurre la frequenza di interrogazione e, quindi, ridurre il traffico di rete.

1 Se si desidera:

- Interrogare l'attività dell'utente della funzione Inoltro chiamata sul telefono monitorato, selezionare la casella di spunta Interroga Inoltro chiamata.
- Interrogare l'attività dell'utente della funzione Messaggio in attesa sul telefono monitorato, selezionare la casella di spunta Interroga Messaggio in attesa.
- Interrogare l'attività dell'utente della funzione Invio di tutte le chiamate sul telefono monitorato, selezionare la casella di spunta Interroga Invio di tutte le chiamate.

2 Per modificare l'intervallo con cui Agent interroga le funzioni del terminale dell'utente, modificare il valore nella casella Intervallo di interrogazione della funzione di terminale. Per ridurre il traffico di rete, aumentare il valore.

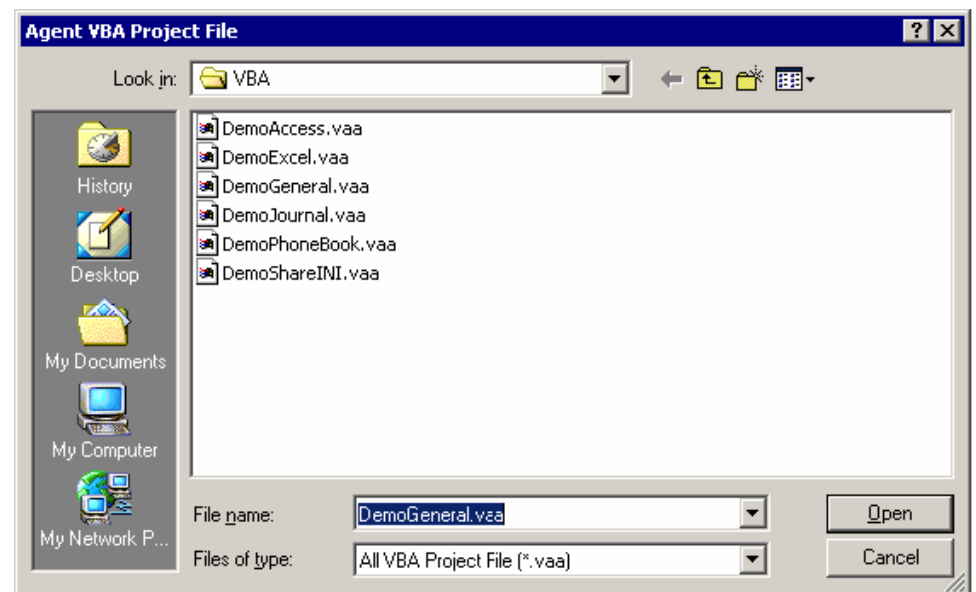
3 Per modificare l'intervallo con cui Agent interroga le funzioni della modalità di agente dell'utente, modificare il valore nella casella Intervallo di interrogazione della modalità dell'agente. Per ridurre il traffico di rete, aumentare il valore.

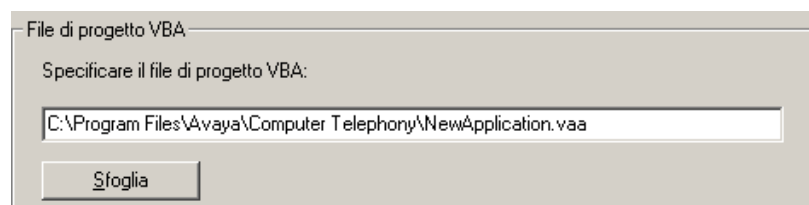
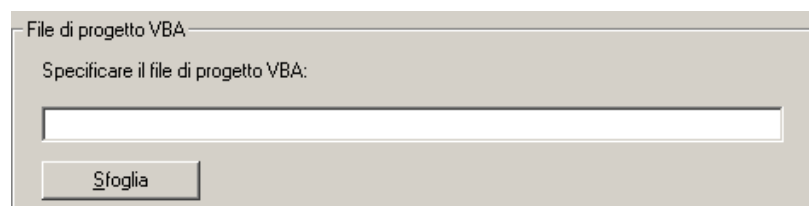
Attivazione di VBA

La scheda VBA (Visual Basic for Applications) consente di scegliere il tipo di funzione VBA e il file di progetto VBA da eseguire con Agent.

1 Se si desidera:

- Disattivare tutte le funzioni VBA in Agent, selezionare Disattiva VBA.
- Eseguire un file di progetto VBA, selezionare Esegui progetto VBA dal percorso del file specificato. Questa opzione consente di eseguire il progetto ma non di accedere all'elenco delle macro o di modificare gli script VBA del progetto.
- Eseguire le macro di un file di progetto VBA, selezionare Esegui macro solo da elenco macro. Questa opzione consente di eseguire il progetto e di accedere all'elenco delle macro ma non di modificare gli script VBA del progetto.
- Eseguire e modificare un file di progetto VBA, selezionare Esegui macro da elenco macro e modifica macro in IDE VBA. Questa opzione consente di eseguire il progetto, accedere all'elenco di macro e modificare gli script VBA del progetto.

2 Se si desidera eseguire o modificare un file di progetto VBA esistente, fare clic sul pulsante [Sfoglia], selezionare Tutti i file di progetto VBA (*.vaa) dalla casella di elenco a discesa Tipo file e individuare il file desiderato.

Le applicazioni di esempio riportate di seguito vengono installate per impostazione predefinita nella directory: C:\Program Files\Avaya\Contact Center Express\Desktop\Agent\Samples\VBA.

3 Se si desidera creare una nuova applicazione VBA da eseguire con Agent (utilizzando Agent Objects come blocco di compilazione di base), attenersi ad una delle seguenti procedure:

- Fare clic sul pulsante [Sfoglia], individuare il percorso in cui memorizzare il nuovo progetto, digitare un nome per il progetto nella casella di testo Nome file. Fare clic su [OK].

Oppure, rimuovere l'intero percorso dalla casella di testo sopra riportata:

Quando si accede all'ambiente IDE VBA di Agent, entrambe le procedure prevedono che l'applicazione apra automaticamente una copia del progetto vuoto predefinito, ActiveAgent.vaa. La prima, tuttavia, crea un percorso e un nome file predefiniti in cui Agent salvi il progetto.

Scheda Varie

La scheda Varie consente di modificare la password per l'accesso ad Agent Administrator, abilitare i moduli di estensione e migliorare la visualizzazione delle informazioni UUI.

Password dell'amministratore

Nota: La password predefinita è 'password' ma è opportuno che l'amministratore ne imposti una nuova dopo aver scelto le impostazioni per le altre schede.

1. Digitare la password corrente nella casella di testo Vecchia password.
2. Digitare la nuova password nelle caselle di testo Nuova password e Conferma nuova password. Nota: Se il testo digitato in queste due caselle non corrisponde, viene visualizzato un messaggio di errore quando si tenta di uscire da Agent Administrator. Fare clic sul pulsante [OK] per tornare alla scheda Varie ed immettere correttamente le informazioni.

UUI con trasferimento o conferenza telefonica

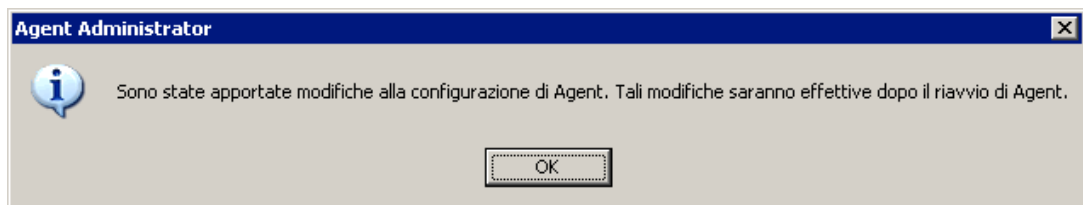
3. Per abilitare la visualizzazione di informazioni UUI in una destinazione di trasferimento, selezionare la casella di spunta accanto a Invia UUI in entrata con trasferimento di chiamata.
4. Per abilitare la visualizzazione di informazioni UUI agli interlocutori di una conferenza telefonica, selezionare la casella di spunta accanto a Invia UUI in entrata con conferenza telefonica.

Estensione programmabile

5 Per:

- Impostare un'estensione DDE per Agent, fare riferimento ad Agent DDE User Guide dal CD di Contact Center Express (Contact Center Express\Desktop\Agent\Samples\DDE).
- Impostare le regole che eseguono automaticamente le azioni per gli eventi di chiamata, selezionare Agent Rules dal menu a discesa e fare riferimento a Rules Wizard User Guide.
- Visualizzare le informazioni statistiche in tempo reale nei numeri VDN, nei gruppi o nelle specialit・ e gli agenti in una finestra con testo scorrevole collegata ad Agent, selezionare Wallboard dal menu a discesa e fare riferimento ad Wallboard User Guide.
- Disattivare le funzioni di estensione, selezionare la casella di spunta accanto a Disattiva tutte le estensioni Agent.

6 Per applicare le modifiche a tutti i controlli delle schede e uscire da Agent Administrator, fare clic sul pulsante [OK].

Se Agent ・ aperto, viene visualizzata la seguente finestra di dialogo:

Fare clic sul pulsante [OK].

CAPITOLO 7

Operatività

Questo capitolo illustra le procedure per l'avvio e l'utilizzo di Agent.

Contenuto del capitolo

Avvio di Agent

Per avviare Agent, attenersi ad una delle seguenti procedure:

- Fare doppio clic sull'icona dal desktop (l'icona viene visualizzata se è stata selezionata durante l'installazione).
- Fare clic sul pulsante [Start] dalla barra delle applicazioni di Windows e selezionare Programmi > Avaya Contact Center Express > Desktop > Agent > Agent dal menu a discesa.
- Aprire Windows Explorer, individuare il gruppo di programmi che contiene Agent e fare doppio clic sull'icona di Agent.
- Agent si avvia con le informazioni di configurazione impostate in Agent Administrator.

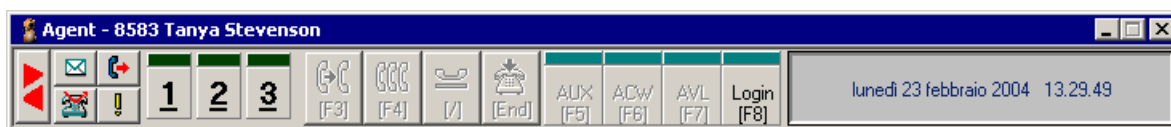
Licenza di Agent

Agent visualizzerà un messaggio di errore se si verifica una delle seguenti condizioni:

- La licenza dell'applicazione non è stata impostata in Amministratore del server licenze.
- La licenza dell'applicazione è un licenza in prova ed è scaduta.
- Il numero delle licenze run-time richieste supera il totale delle licenze acquistate.
- Il server licenze non è disponibile.

Nota: Per ulteriori informazioni sull'interazione tra Agent e il server licenze, fare riferimento ad License Server User Guide.

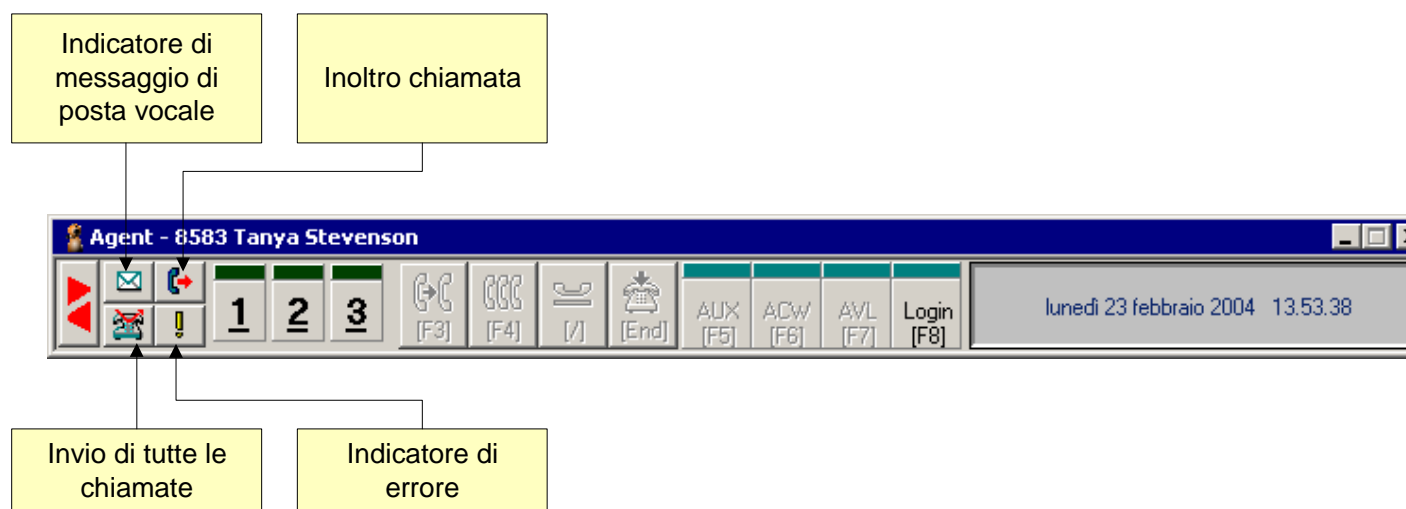
La barra delle chiamate di Agent

La barra delle chiamate di Agent è il punto di visualizzazione principale per tutte le attività telefoniche. L'attività telefonica, le funzioni dell'agente e le chiamate all'esterno vengono eseguite dalla barra delle chiamate. L'aspetto della barra delle chiamata cambia in base alla modalità selezionata in Agent Administrator.

La barra delle chiamate di Agent con Expert Agent Selection

La barra delle chiamate di Agent con Non-Expert Agent Selection

Sia la barra delle chiamate con Expert Agent Selection che quella con Non-Expert Agent Selection, contengono i sei componenti riportati di seguito:

- Pulsanti Stato di Active che rappresentano specifiche funzioni telefoniche.
- Pulsanti Stato della chiamata che indicano lo stato delle chiamate.
- Pulsanti Funzioni fisse che rappresentano i controlli per le telefonate.
- Pulsanti Modalità dell'agente che indicano la modalità dell'agente e consentono di modificarla.
- Finestra Stato che visualizza i dettagli relativi all'attività della barra delle chiamate.
- Pulsante Menu alternativo che visualizza una serie di opzioni alternative della barra delle chiamate.

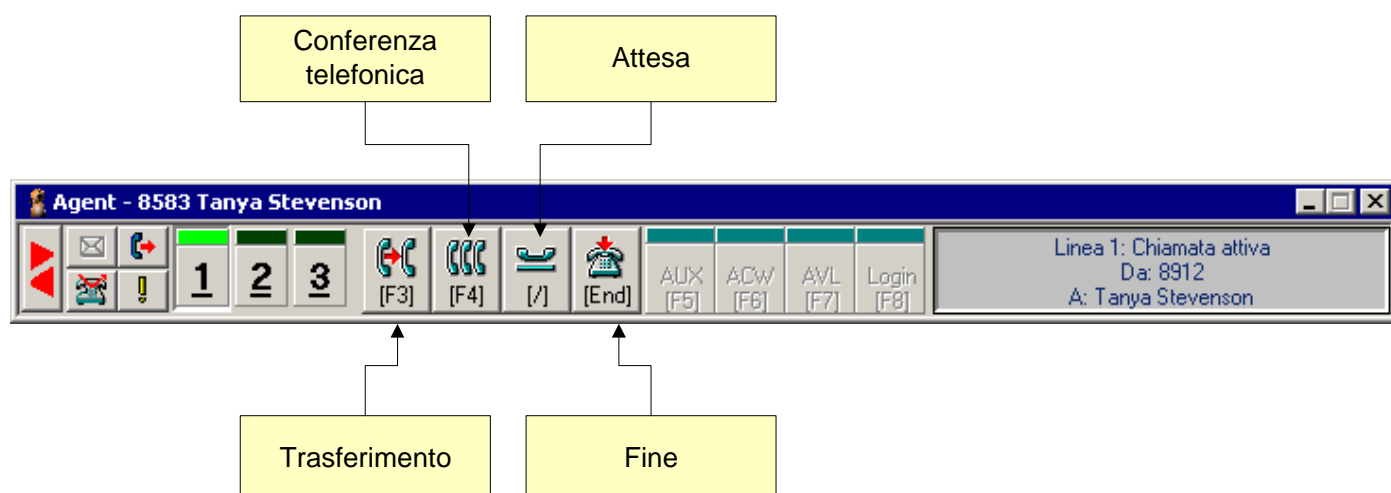
Pulsanti Stato di Active

I quattro pulsanti Stato di Active sono:

- Indicatore di messaggio di posta vocale. Indica la presenza di posta vocale.
- Inoltro chiamata. Inoltra tutte le chiamate alla destinazione specificata dall'utente.
- Invio di tutte le chiamate. Invia tutte le chiamate entranti alla destinazione specificata in Definity/MultiVantage/Avaya CM, di solito il numero di posta vocale dell'utente.
- Indicatore di errore. Indica la presenza di messaggi nella finestra Log degli errori.

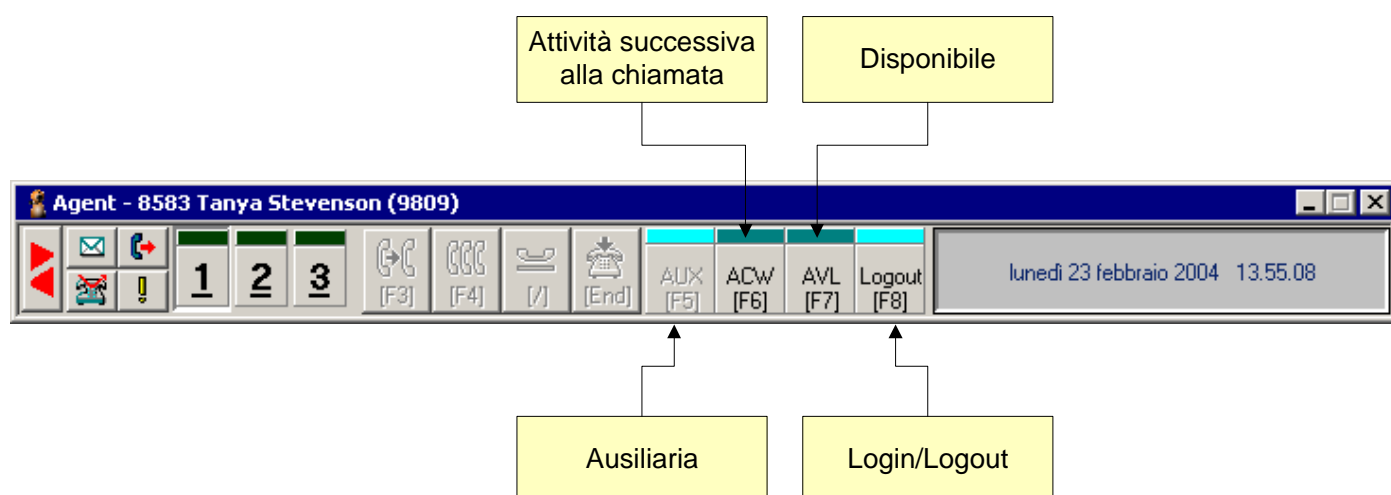
Pulsanti Stato della chiamata

Il colore e il comportamento di questi pulsanti indicano lo stato della chiamata.

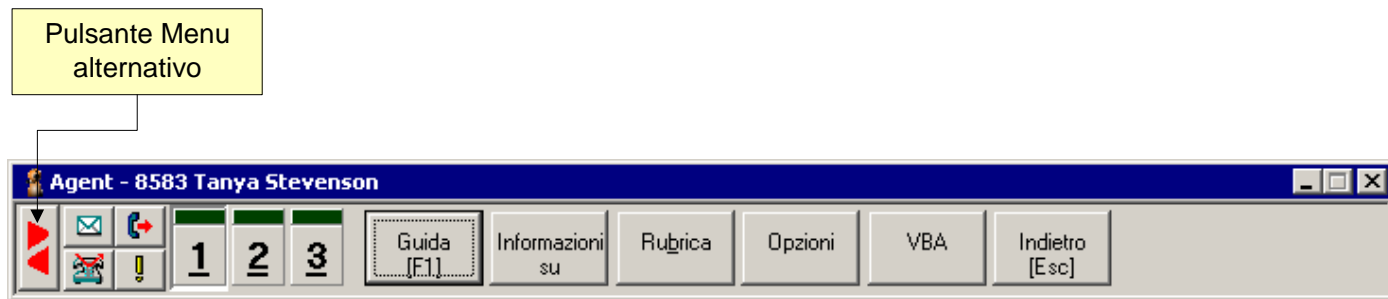
Colore	Stato
Nero	Stato della chiamata inattivo
Giallo	Esecuzione chiamata uscente in corso
Verde	Chiamata collegata
Rosso lampeggiamento rapido	Chiamata non riuscita
Giallo lampeggiamento rapido	Chiamata sospesa
Rosso lampeggiamento lento	Chiamata entrante presente

Pulsanti Funzioni fisse

I quattro pulsanti Funzioni fisse sono:

- Trasferimento. Trasferisce una chiamata ad un altro interno.
- Conferenza telefonica. Avvia conferenze con un massimo di sei interlocutori.
- Attesa. Mette una chiamata in attesa.
- End (Fine). Scollega entrambi gli interlocutori di una chiamata a due.

Pulsanti Modalità dell'agente

I quattro pulsanti della modalità dell'agente sono:

- Disponibile. Rende l'utente disponibile per la ricezione di chiamate ACD.
- Attività successiva alla chiamata. Rende l'utente non disponibile alla ricezione di chiamate ACD e in grado di eseguire attività correlate alla chiamata, come la compilazione di un modulo.
- Ausiliaria. Rende l'utente non disponibile alla ricezione di chiamate ACD e in grado di eseguire attività non correlate alla chiamata, come fare una pausa o andare a pranzo.
- Login/Logout. Esegue il login e il logout dalla modalità dell'agente.

Pulsante Menu alternativo

I sei pulsanti disponibili dal Menu alternativo sono:

- Guida. Visualizza i file della guida di Agent.
- Informazioni su. Visualizza la versione in uso di Agent.
- Rubrica. Consente di accedere alla rubrica personale e condivisa.
- Opzioni. Modifica la visualizzazione di Agent.
- VBA. Consente di accedere alle funzioni VBA.
- Indietro. Consente di tornare alla barra delle chiamate di Agent.

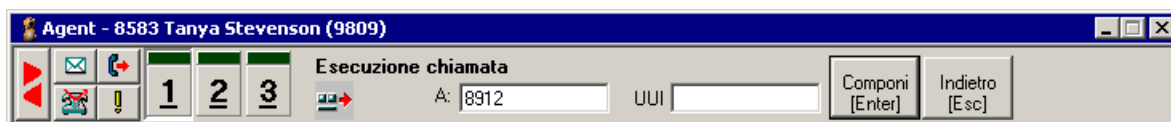
Combinazioni di tasti di Agent

Per ...	Premere ...
Visualizzare i file della Guida	F1
Aprire il pannello Trasferimento	F3
Aprire il pannello Conferenza telefonica	F4
Completare un trasferimento o una conferenza telefonica ciechi Aprire il pannello Login ai gruppi Collegarsi alle specialità con Risposta automatica Attivare la modalità Ausiliaria (EAS) Attivare Inoltro chiamata	F5
Avviare la consultazione per il trasferimento o la conferenza telefonica Collegarsi alle specialità con Risposta manuale Attivare la modalità Attività successiva alla chiamata Disattivare Inoltro chiamata	F6
Completare consultazione per trasferimento o conferenza telefonica Attivare la modalità Disponibile (EAS)	F7
Interrompere un trasferimento o una conferenza telefonica Aprire il pannello Login alle specialità	F8
Aprire il pannello Esecuzione chiamata	Ins
Chiamare un numero o rispondere ad una chiamata	Invio
Mettere una chiamata in attesa o terminare l'attesa	/
Chiudere una chiamata	Fine
Uscire da una funzione	Esc
Selezionare uno stato di una chiamata	Alt+`n` (dove `n` =il numero dello stato della chiamata)
Visualizzare il menu alternativo	Shift+>
Nascondere il menu alternativo	Shift+<

Esecuzione di una chiamata

1 Per eseguire una chiamata, attenersi ad una delle seguenti procedure:

- Fare clic sul pulsante dello stato della chiamata, oppure
- Premere i tasti Alt+n (dove n è il numero dello stato della chiamata, 1-6)

Viene visualizzato il pannello Esecuzione chiamata nella barra delle chiamate di Agent:

2 Digitare il numero di destinazione (come se dovesse essere composto) nella casella di testo A.

Nota: Agent ignora gli spazi nella stringa di composizione e i caratteri non alfanumerici come + (/ $ and %. Agent riconosce i numeri composti con parole. Ad esempio, se si digita '1800Avaya', l'applicazione converte i dati nell'equivalente numerico '180028292'.

3 Se necessario, digitare le informazioni UUI nella relativa casella di testo.

Nota: Le informazioni UUI sono dati relativi alla chiamata eseguita dall'utente, ad esempio il nome o il numero di account dell'utente. Possono essere inviate attraverso le linee ISDN della rete telefonica pubblica. Tuttavia, non tutti i provider di rete rendono disponibile il campo UUI. Chiedere conferma al proprio provider di rete.

La lunghezza massima delle informazioni UUI correntemente accettata da Definity ECS è 96 caratteri (se si dispone del centralino release 8 o successivo con Avaya Computer Telephony release 3.30 versione 2.0 o successiva su Telephony Server; altrimenti, per i centralini precedenti al release 8, la lunghezza massima è di 32 caratteri).

4 Fare clic sul pulsante [Componi] oppure premere il tasto [Invia]. Quando il destinatario risponde alla chiamata, il pulsante dello stato della chiamata diventa verde.

Alla successiva chiamata, il numero precedentemente composto viene visualizzato nella casella di testo A. Per chiamare un numero diverso, digitare il nuovo numero.

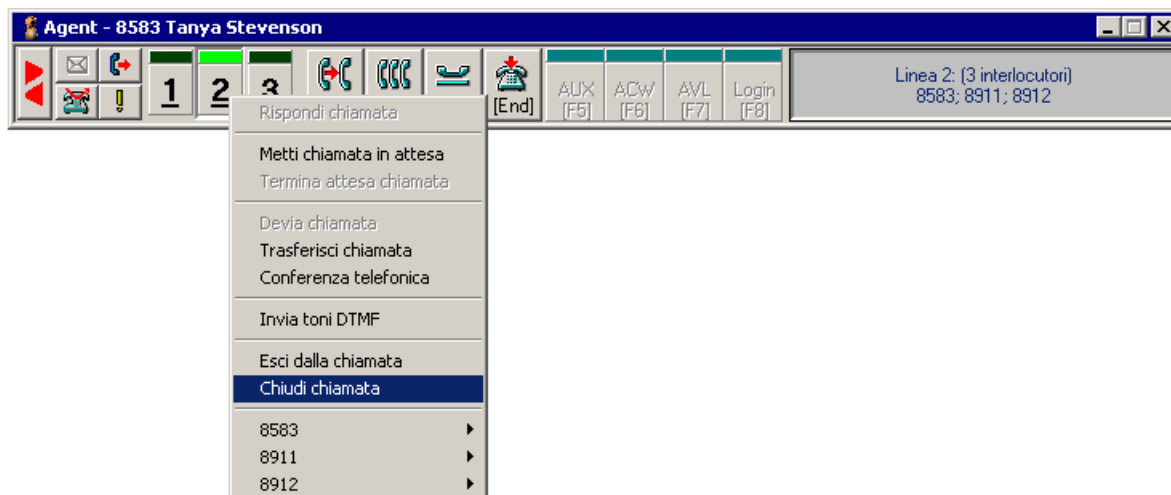
Nota: Se tutti i pulsanti dello stato della chiamata sono inattivi, è possibile eseguire una chiamata anche digitando il numero della destinazione (il numero viene visualizzato nella finestra Stato della barra delle chiamate di Agent) e premendo il tasto [Invia].

Chiusura di una chiamata

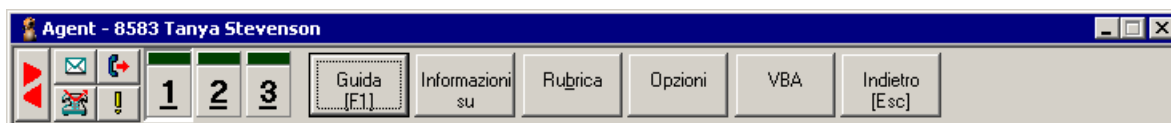
Per scollegare entrambi gli interlocutori di una chiamata a due, attenersi ad una delle seguenti procedure:

- Fare clic su , oppure
- Premere il tasto [Fine]

Nota: Se si utilizza questa procedura per chiudere una conferenza telefonica, Agent scollega solo l'utente che ha eseguito la procedura, lasciando collegati gli altri interlocutori.

Per scollegare tutti gli interlocutori di una conferenza telefonica, fare clic con il pulsante destro del mouse sullo stato della chiamata e selezionare Chiudi chiamata dal menu a discesa.

Esecuzione di una chiamata da una rubrica

Per chiamare un numero da una rubrica personale o condivisa:

1 Fare clic su per visualizzare una serie alternativa di opzioni della barra delle chiamate.

2 Fare clic sul pulsante [Rubrica]. Viene visualizzata la finestra di dialogo Rubrica di Agent.

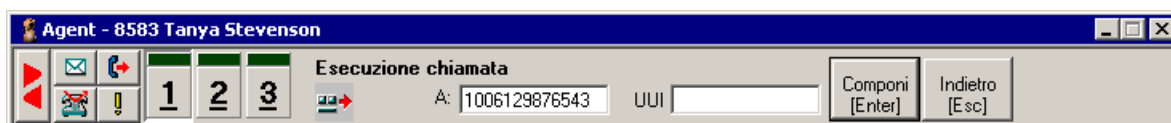
3 Fare clic sul nodo accanto alla rubrica a cui si desidera accedere.

Nota: Se necessario, è possibile spostare la colonna della rubrica facendo clic sulla relativa intestazione e trascinandola in una diversa posizione. È anche possibile allargare la colonna facendo clic e trascinando i relativi margini. Agent conserva il layout personalizzato della rubrica per le successive visualizzazioni.

4 Attenersi ad una delle seguenti procedure:

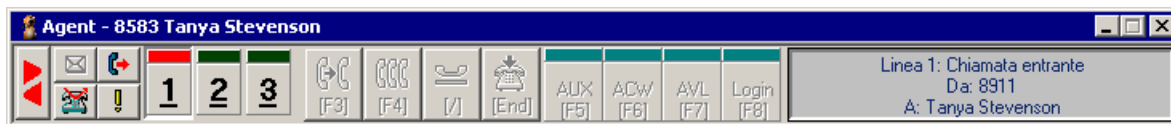
- Fare doppio clic sulla voce che si desidera chiamare.
- Fare clic sulla voce e premere il tasto [Ins], oppure
- Fare clic con il tasto destro del mouse sulla voce che si desidera chiamare e selezionare Componi dal menu a discesa.

Uno dei numeri associati alla persona selezionata viene automaticamente visualizzato nella casella di testo A del pannello Esecuzione chiamata.

Nota: Se la funzione Smart Dial è attivata in Agent Administrator, tutti i codici di accesso STD, IDD o PSTN richiesti vengono automaticamente visualizzati con il numero.

5 Per selezionare il numero successivo associato alla persona selezionata, fare nuovamente doppio clic sulla voce oppure premere nuovamente il tasto [Ins].

6. Se necessario, digitare le informazioni UUI nella relativa casella di testo.
7. Fare clic sul pulsante [Componi].

Risposta ad una chiamata

Quando è presente una chiamata, l'indicatore dello stato della chiamata diventa rosso e lampeggia:

Per rispondere ad una chiamata, attenersi ad una delle seguenti procedure:

- Fare clic sullo stato della chiamata che segnala la presenza di una chiamata, oppure
- Premere il tasto [Invia].

Quando viene stabilito il collegamento, l'indicatore dello stato della chiamata diventa verde:

Risposta ad una chiamata senza chiudere la chiamata precedente

Se si riceve una chiamata mentre si è impegnati già con una chiamata attiva, l'indicatore dello stato della chiamata attiva resta verde mentre l'indicatore dello stato della chiamata presente diventa rosso e lampeggia.

1 Per rispondere ad una chiamata, attenersi ad una delle seguenti procedure:

- Fare clic sullo stato della chiamata presente, oppure
- Premere il tasto [Invio].

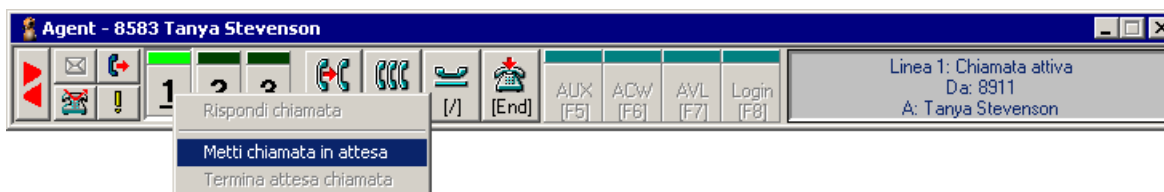
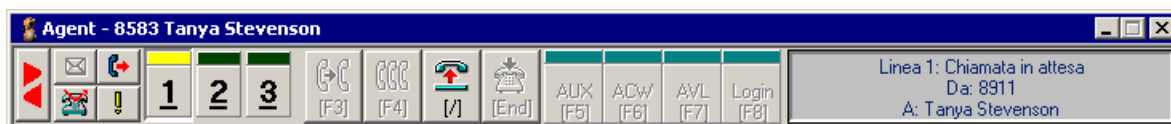
Agent mette la chiamata attiva in attesa (l'indicatore dello stato della chiamata diventa giallo e lampeggia) e collega la chiamata presente (l'indicatore dello stato della chiamata diventa verde).

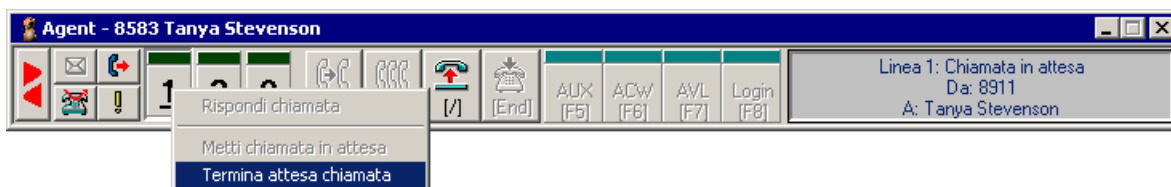
2 Per chiudere la chiamata, fare clic sul pulsante [End].

3 Fare clic sullo stato della chiamata in attesa per tornare alla prima chiamata.

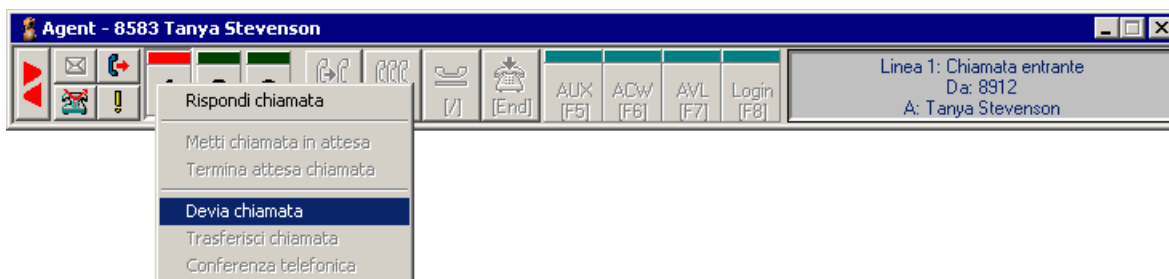
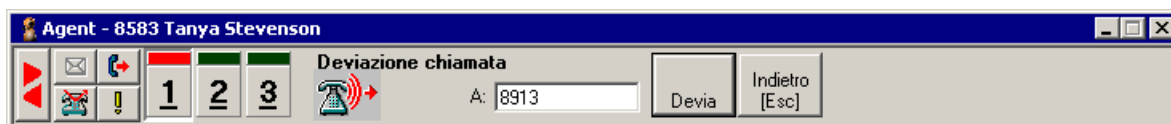
Chiamata in attesa

1 Per mettere una chiamata in attesa, attenersi ad una delle seguenti procedure:

- Fare clic su [/]
- Premere il tasto [/], oppure
- Fare clic con il tasto destro del mouse sullo stato della chiamata attiva e selezionare Metti chiamata in attesa dal menu a discesa.

L'indicatore verde dello stato della chiamata diventa giallo e lampeggia rapidamente.

2 Per terminare l'attesa di una chiamata, attenersi ad una delle seguenti procedure:

- Fare clic su [/]
- Premere il tasto [/]
- Fare clic con il tasto destro del mouse sullo stato della chiamata e selezionare Termina attesa chiamata dal menu a discesa.

Deviazione di una chiamata

Per deviare una chiamata entrante ad un'altra destinazione:

1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sullo stato della chiamata presente e selezionare Devìa chiamata dal menu a discesa.

Viene visualizzato il pannello Deviazione chiamata dalla barra delle chiamate di Agent.

2 Digitare il numero di destinazione nella casella di testo A.

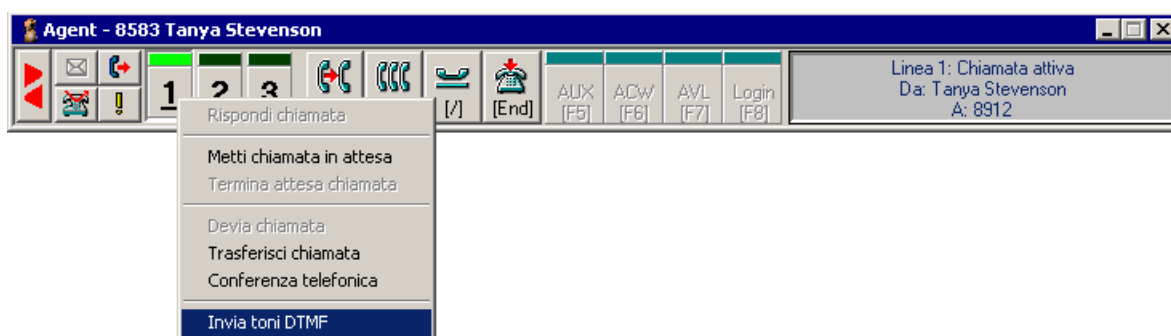
3 Fare clic sul pulsante [Devìa].

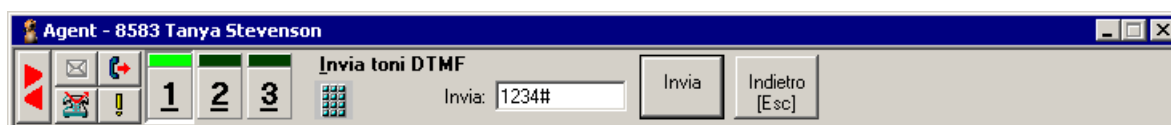
Invio di toni DTMF

L'invio di toni DTMF (Dual Tone Multi Frequency) è indispensabile per i sistemi IVR (Interactive Voice Response), come telebanca e prompt di posta vocale.

Quando si seleziona un numero in risposta a un prompt o ad un'istruzione (può trattarsi di un PIN, di un account o della selezione di un'opzione del cliente), il numero viene convertito in un tono, che viene facilmente inviato tramite una rete telefonica.

1 Eseguire una chiamata esterna a un'azienda con il sistema IVR. Può trattarsi di una banca, di un dipartimento governativo o di una compagnia di assicurazione.

2 Quando il sistema IVR risponde, fare clic con il pulsante destro del mouse sullo stato della chiamata attiva e selezionare Invia toni DTMF dal menu a discesa.

Viene visualizzato il pannello Invia toni DTMF dalla barra delle chiamate di Agent:

3 Digitare le cifre desiderate nella casella di testo Invia.

4 Fare clic sul pulsante [Invia].

5 Ripetere i passi 3 e 4 fino a completare tutti i prompt IVR e chiudere la chiamata.

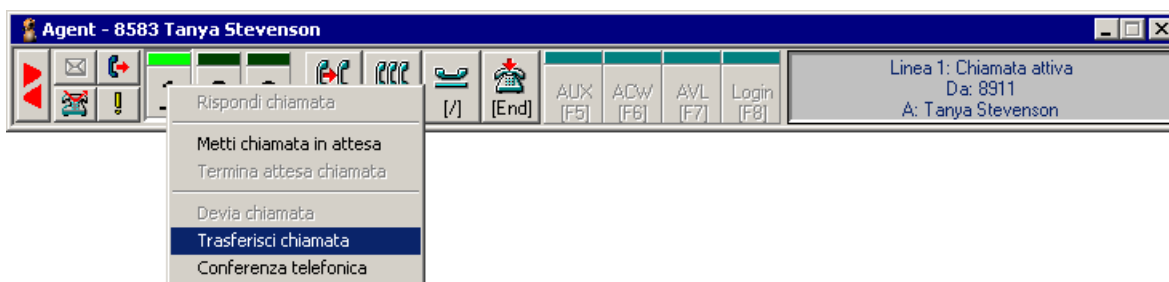
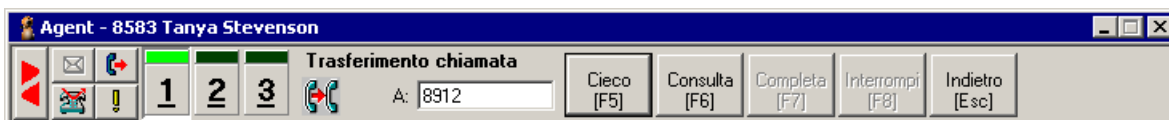
Nota: Agent evidenzia automaticamente i numeri DTMF in modo che vengano sovrascritti quando si digita la selezione successiva.

Trasferimento di una chiamata

Agent fornisce due metodi per il trasferimento di una chiamata:

- Trasferimento cieco. La chiamata viene trasferita immediatamente alla destinazione.
- Trasferimento su consultazione. La chiamata viene trasferita solo dopo aver consultato la destinazione.

1 Per trasferire una chiamata, attenersi ad una delle seguenti procedure:

- Fare clic su [F3].
- Premere il tasto [F3], oppure
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sullo stato della chiamata attiva e selezionare Trasferisci chiamata dal menu a discesa.

Viene visualizzato il pannello Trasferimento della chiamata dalla barra delle chiamate di Agent:

2 Digitare il numero di destinazione nella casella di testo A.

3 Per trasferire una chiamata immediatamente, fare clic sul pulsante [Cieco] oppure premere il tasto [F5].

4 Per verificare la validità della destinazione prima di trasferire la chiamata:

a) Fare clic sul pulsante [Consulta] oppure premere il tasto [F6]. Agent mette in attesa la chiamata che si desidera trasferire (lo stato della chiamata diventa giallo e lampeggia) ed esegue una chiamata alla destinazione di trasferimento.

b) Se la destinazione è valida (ad esempio, l'interlocutore risponde), fare clic sul pulsante [Completa] oppure premere il tasto [F7]. Agent trasferisce la chiamata.

c) Se la destinazione non è valida (ad esempio, la linea è occupata, l'interlocutore non risponde oppure è impegnato con la posta vocale), fare clic sul pulsante [Interrompi] oppure premere il tasto [F8]. Agent chiude la chiamata di consultazione.

Per eseguire un trasferimento su consultazione ad un'altra destinazione, fare clic con il pulsante destro del mouse sullo stato della chiamata di colore giallo lampeggiante relativo alla chiamata originale e selezionare Termina attesa chiamata dal menu a discesa. Quando la chiamata è attiva, ripetere la procedura sopra riportata.

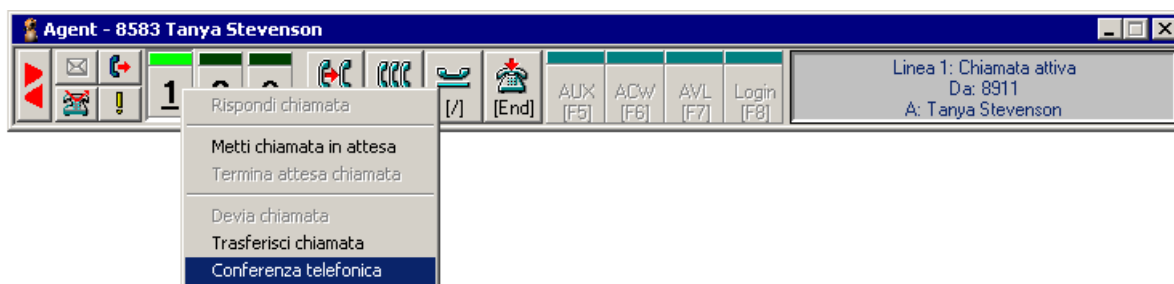
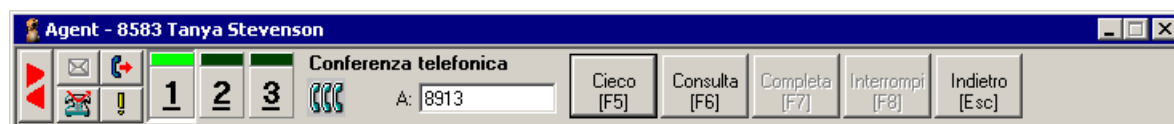
Nota: Se l'opzione 'Invia UUI in entrata con trasferimento di chiamata' è selezionata in Agent Administrator, le informazioni UUI associate alla chiamata entrante saranno trasferite alla nuova destinazione.

Conferenza telefonica

Agent fornisce due metodi per l'esecuzione di una conferenza telefonica:

- Conferenza cieca. La destinazione della conferenza viene immediatamente associata alla chiamata attiva.
- Conferenza su consultazione. La destinazione della conferenza viene associata alla chiamata attiva solo dopo una consultazione.

1 Per attivare la conferenza per una chiamata attiva esistente, attenersi ad una delle seguenti procedure:

- Fare clic su [F4]
- Premere il tasto [F4], oppure
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sullo stato della chiamata attiva e selezionare Conferenza telefonica dal menu a discesa.

Viene visualizzato il pannello Conferenza telefonica dalla barra delle chiamate di Agent:

2 Digitare il numero di interlocutori che si desidera coinvolgere nella conferenza nella casella di testo A.

3 Per aggiungere immediatamente l'interlocutore che risponde alla conferenza telefonica, fare clic sul pulsante [Cieco] oppure premere il tasto [F5].

4 Per controllare la validità della destinazione prima di aggiungerla alla conferenza telefonica:

a) Fare clic sul pulsante [Consulta] oppure premere il tasto [F6]. Agent mette la chiamata originale in attesa (lo stato della chiamata diventa giallo e lampeggia) ed esegue una chiamata all'interlocutore che si desidera aggiungere alla conferenza telefonica.

b) Se la destinazione è valida (ad esempio, l'interlocutore risponde), fare clic sul pulsante [Completa] oppure premere il tasto [F7]. Quella linea diventa la conferenza attiva e i numeri di collegamento degli interlocutori della conferenza telefonica vengono visualizzati nella finestra Stato.

c) Se la destinazione non è valida (ad esempio, la linea è occupata, l'interlocutore non risponde o è impegnato con la posta vocale), fare clic sul pulsante [Interrompi] oppure premere il tasto [F8]. Agent chiude la chiamata di consultazione. Per terminare l'attesa della chiamata originale, fare clic con il tasto destro del mouse sullo stato della chiamata e selezionare Termina attesa chiamata dal menu a discesa.

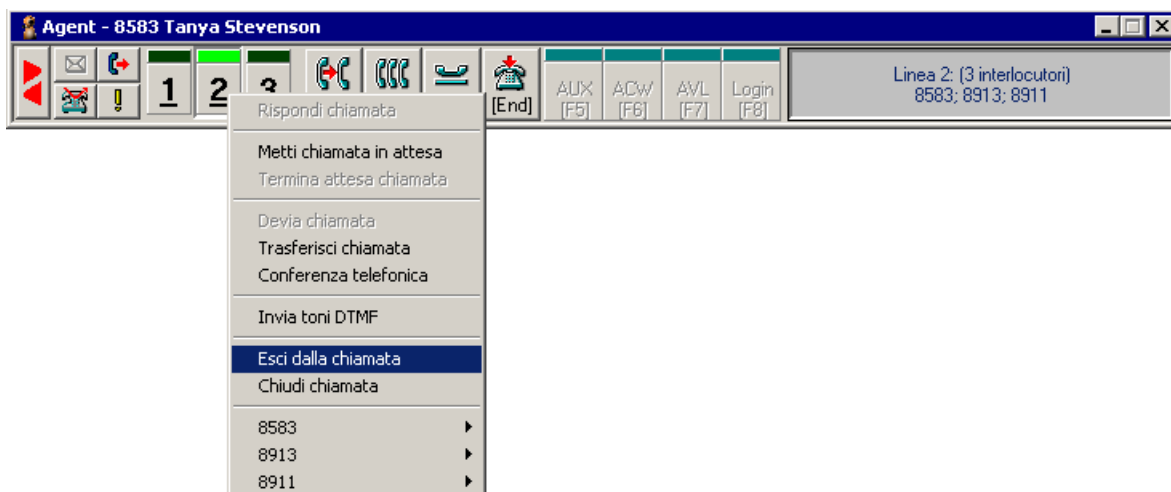
5 Ripetere i passi da 1 a 4 fino ad aggiungere tutti gli interlocutori desiderati alla conferenza telefonica. Nota: Ad una conferenza telefonica può partecipare un massimo di sei interlocutori.

6 Per scollegare tutti gli interlocutori quando la chiamata termina, fare clic con il pulsante destro del mouse sullo stato della chiamata e selezionare Chiudi chiamata dal menu a discesa.

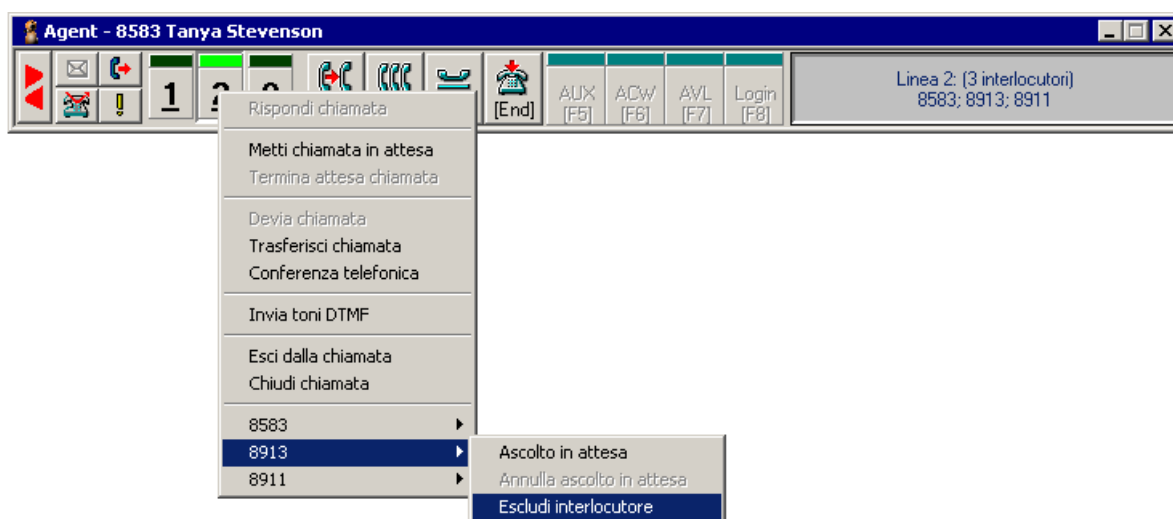
Nota: Se l'opzione 'Invia UUI in entrata con conferenza telefonica' è selezionata in Agent Administrator, le informazioni UUI associate alla chiamata entrante originale saranno disponibili per la visualizzazione per tutti gli interlocutori della conferenza.

Uscita da una chiamata

Questa funzione consente all'utente di scollegarsi da una conferenza telefonica senza interrompere anche altri interlocutori.

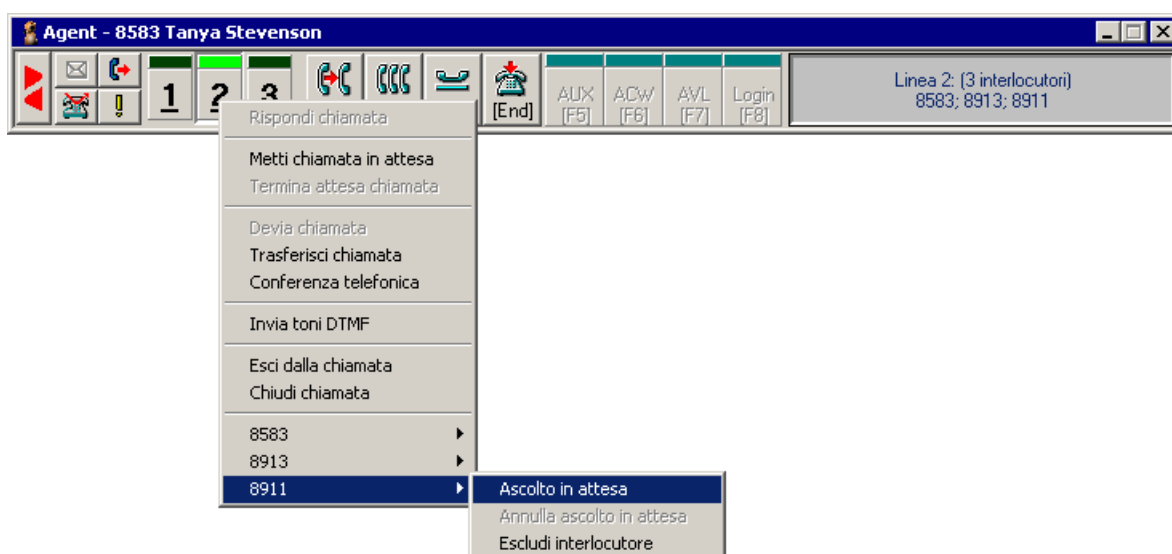
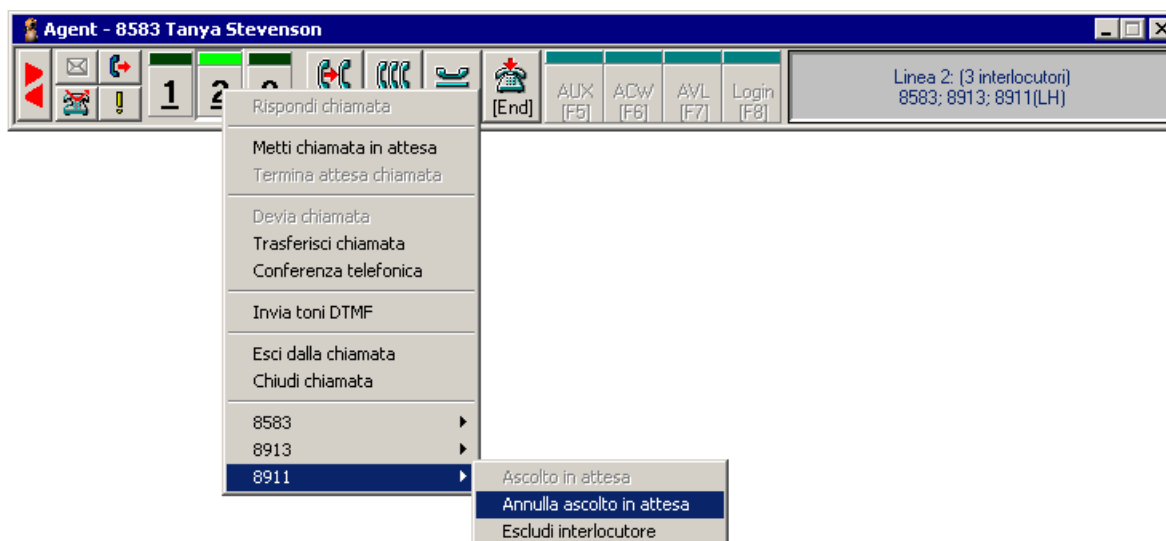
Per uscire da una conferenza telefonica, fare clic con il pulsante destro del mouse sullo stato della chiamata e selezionare Esci dalla chiamata dal menu a discesa.

Esclusione di un interlocutore

Questa funziona consente a uno degli interlocutori di una conferenza telefonica a più interlocutori di scollegare un altro interlocutore dalla chiamata. Non è necessario essere l'autore della prima chiamata per escludere un altro interlocutore.

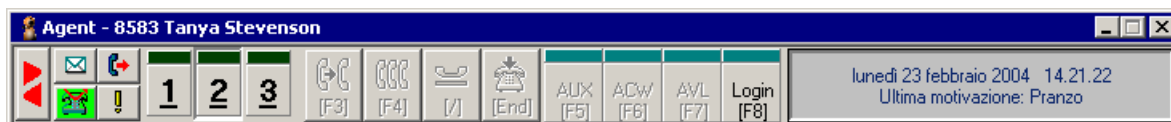
Per escludere un altro interlocutore da una conferenza telefonica, fare clic con il pulsante destro del mouse sullo stato della chiamata e selezionare il numero dell'interlocutore della chiamata > Escludi interlocutore dal menu a discesa.

Interlocutore su ascolto in attesa

L'ascolto in attesa mette un interlocutore di una chiamata in attesa senza scollegarlo. Un interlocutore su ascolto in attesa non può sentire l'altro o gli altri interlocutori di una chiamata (la chiamata può essere una chiamata a due interlocutori o una conferenza telefonica a interlocutori multipli), ma l'altro o gli altri interlocutori possono sentire l'interlocutore su ascolto in attesa.

Per mettere un interlocutore su ascolto in attesa:

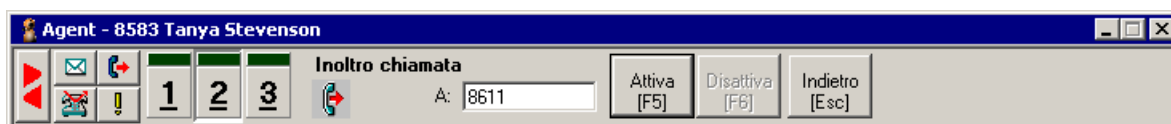
1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sullo stato della chiamata e selezionare il numero dell'interlocutore della chiamata > Ascolto in attesa.

2 Per annullare l'ascolto in attesa, fare clic con il pulsante destro del mouse sullo stato della chiamata e selezionare il numero dell'interlocutore della chiamata > Annulla ascolto in attesa dal menu a discesa.

Invio di tutte le chiamate

Per inviare automaticamente tutte le chiamate entranti alla destinazione definita in Definity/MultiVantage/Avaya CM (di solito il numero di posta vocale dell'utente):

1 Fare clic su dalla barra delle chiamate di Agent. Quando è attivo, il pulsante diventa verde.

2 Per disattivare Invio di tutte le chiamate, fare clic su .

Inoltro delle chiamate

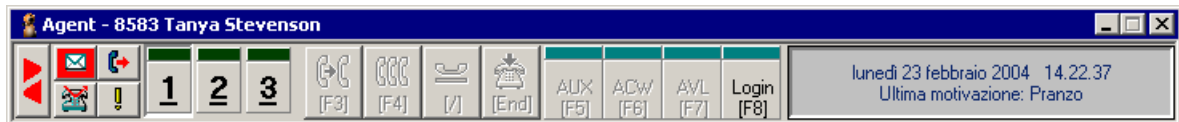
Per inoltrare automaticamente tutte le chiamate entranti ad un'altra destinazione:

1 Fare clic su . Viene visualizzato il pannello Inoltro chiamata dalla barra delle chiamate di Agent:

2 Digitare il numero della destinazione dell'inoltro della chiamata nella casella di testo A.

3 Fare clic sul pulsante [Attiva] oppure premere il tasto [F5]. Il pulsante dello stato attivo di Inoltro chiamata diventa verde e Agent inoltra automaticamente tutte le chiamate entranti alla destinazione di inoltro delle chiamate.

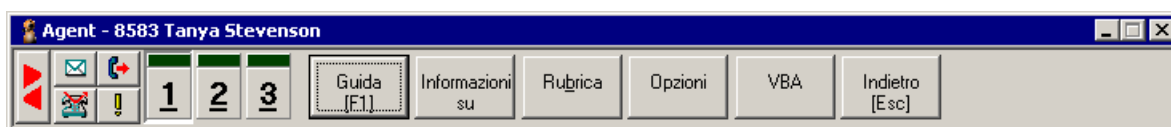
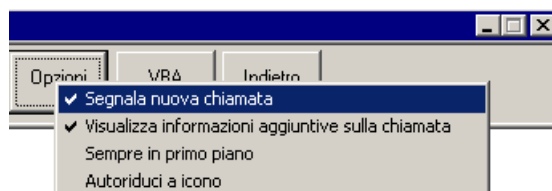
4 Per disattivare l'inoltro delle chiamate, fare clic su , quindi sul pulsante [Disattiva] oppure premere il tasto [F6].

Accesso alla posta vocale

Quando arriva un nuovo messaggio, l'Indicatore di messaggio vocale diventa rosso.

Per accedere alla posta vocale, fare clic su . Agent compone il numero della destinazione della posta vocale specificato in Agent Administrator.

Modifica del funzionamento della barra delle chiamate

Per modificare la visualizzazione e il funzionamento della barra delle chiamate di Agent:

1 Fare clic su oppure premere i tasti Shift+>. Viene visualizzata una serie di opzioni alternative della barra delle chiamate.

2 Fare clic sul pulsante [Opzioni].

3 Se si desidera che Agent:

- Visualizzi automaticamente un messaggio di avviso in presenza di una nuova chiamata, selezionare Segnala nuova chiamata.
- Visualizzi una finestra di dialogo che contenga il numero telefonico del chiamante, le informazioni UUI associate alla chiamata e i numeri immessi dal chiamante, selezionare Visualizza informazioni aggiuntive sulla chiamata.
- Sia sempre visualizzato in primo piano, selezionare Sempre in primo piano.
- Venga ridotto a icona dopo 1 minuto di inattività, selezionare Autoriduci a icono.

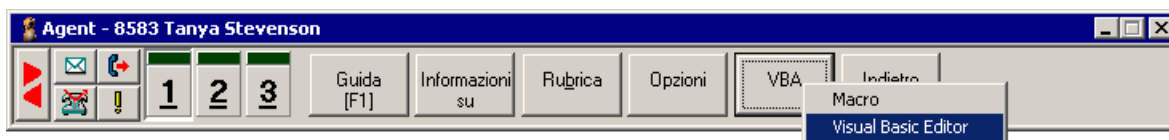
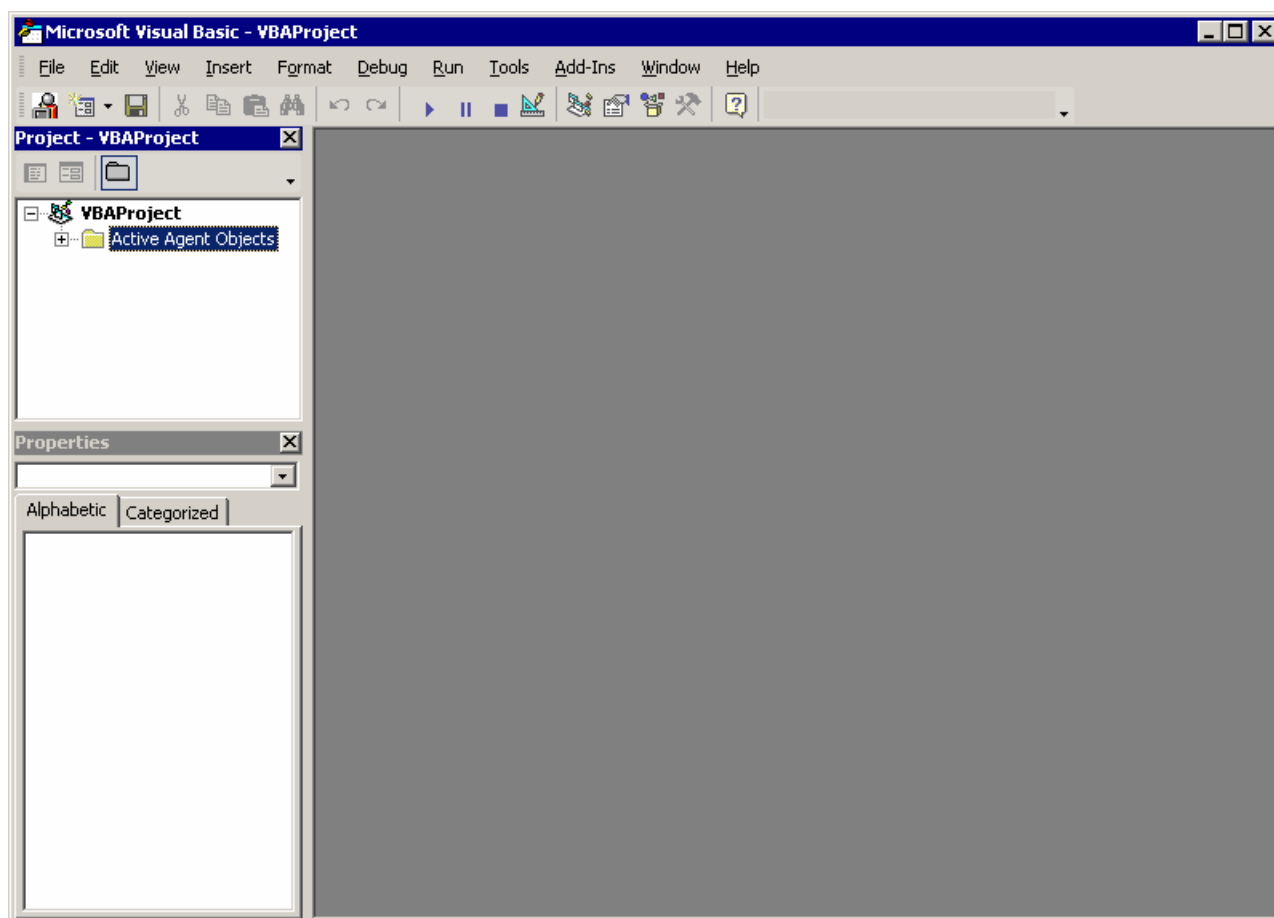
4 Fare clic sul pulsante [Indietro] oppure premere il tasto [Esc] per tornare alla barra delle chiamate originale di Agent.

Creazione di una nuova applicazione VBA

Prima di iniziare questa procedura, assicurarsi che 'Esegui macro da elenco macro e modifica macro in IDE VBA' è attivo e che il file di progetto vuoto predefinito di Agent, ActiveAgent.vaa, è selezionato in Agent Administrator.

Per creare una nuova applicazione VBA da eseguire insieme ad Agent:

1 Fare clic su oppure premere i tasti Shift+>. Viene visualizzata una serie di opzioni alternative della barra delle chiamate.

2 Fare clic sul pulsante [VBA] e selezionare Visual Basic Editor dal menu a discesa.

Viene visualizzato l'ambiente IDE VBA di Agent:

L'ambiente IDE VBA è simile all'ambiente Visual Basic. Utilizzando il file di progetto vuoto predefinito di Agent, ActiveAgent.vaa, è possibile creare applicazioni VBA da eseguire insieme ad Agent.

Il blocco di compilazione di base per qualsiasi applicazione VBA da creare con Agent è Agent Objects. La dichiarazione di classe di Agente Objects contiene tutti gli eventi che possono essere restituiti all'applicazione VBA da Agent.

Per ulteriori dettagli sulle modalità di utilizzo di IDE VBA di Agent, fare riferimento ad Agent Developer Guide.

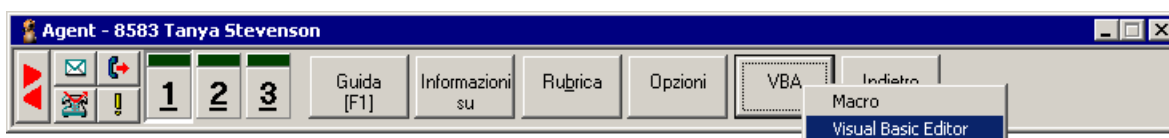
Nota: Se in Agent Administrator sono stati specificati un percorso e un nome file per il nuovo progetto, per impostazione predefinita Agent utilizza tali dati al momento del salvataggio.

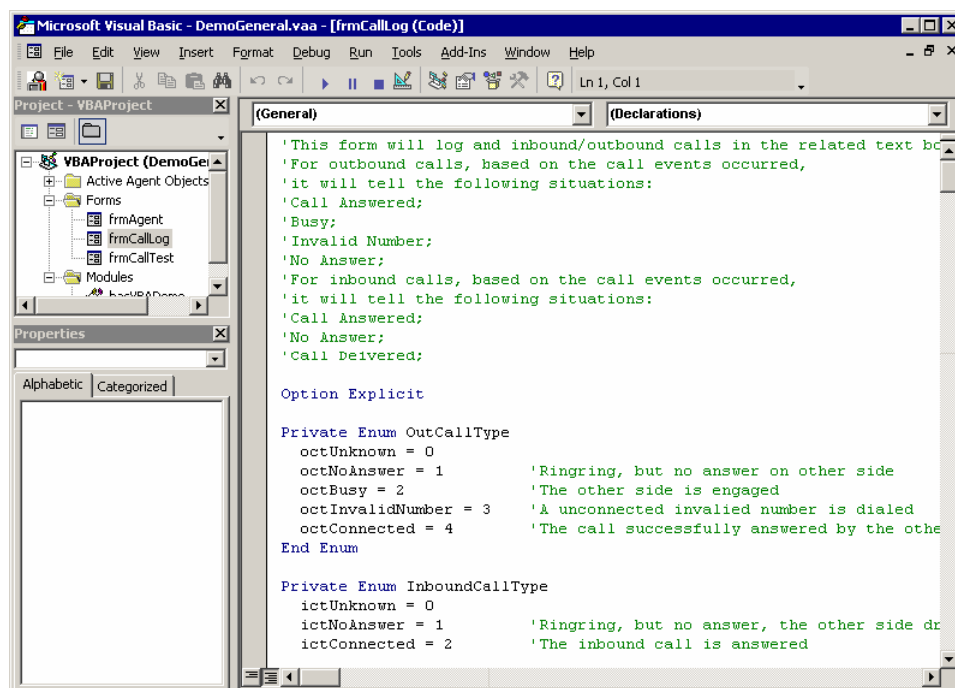
Esecuzione o modifica di un'applicazione VBA esistente

Prima di avviare questa procedura, assicurarsi che la funzione VBA sia attiva e che sia specificato un file di progetto in Agent Administrator.

1 Fare clic su oppure premere i tasti Shift+>. Viene visualizzata una serie di opzioni alternative della barra delle chiamate.

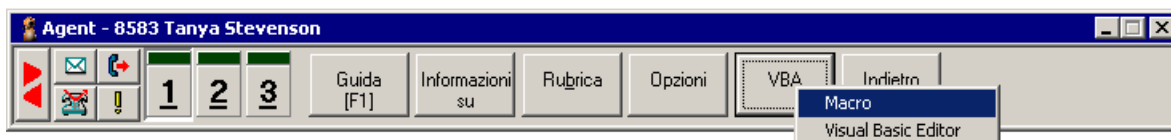
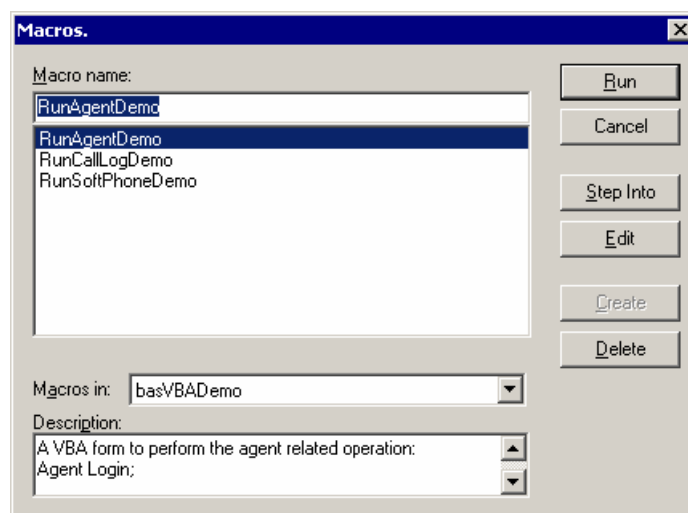
2 Fare clic sul pulsante [VBA] per visualizzare un menu a discesa.

Il menu contiene due voci, Macro e Visual Basic Editor, che sono attive o disattive in base alle impostazioni in Agent Administrator.

Se 'Esegui macro da elenco macro e modifica macro in IDE VBA' · attivo in Agent Administrator, il progetto · modificabile.

3 Per modificare il codice di origine Visual Basic del file di progetto, selezionare Visual Basic Editor dal menu a discesa. Viene visualizzato un ambiente IDE VBA come il seguente:

L'ambiente IDE VBA · simile all'ambiente Visual Basic. Consente di modificare i file di progetto VBA esistenti, incluse le applicazioni VBA dimostrative fornite nel CD di installazione.

Il blocco di compilazione di base per qualsiasi applicazione VBA creata con Agent · Agent Objects. La dichiarazione di classe di Agente Objects contiene tutti gli eventi che possono essere restituiti all'applicazione VBA da Agent.

Per ulteriori dettagli sulle modalit· di utilizzo dell'ambiente IDE VBA di Agent, fare riferimento ad Agent Developer Guide fornita con il CD.

4 Per eseguire o modificare macro nel file di progetto, selezionare Macro dal menu a discesa.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Macro:

5 Selezionare il file di progetto da Macro nella casella di elenco a discesa.

6 Fare clic sulla macro che si desidera eseguire dall'elenco delle macro.

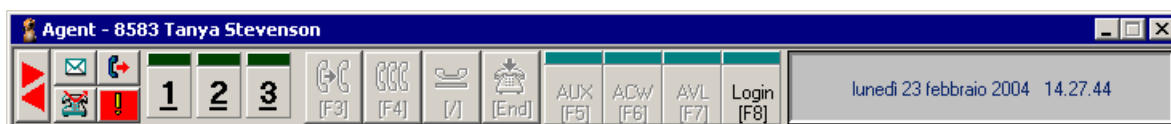
7 Per eseguire la macro, fare clic sul pulsante [Run].

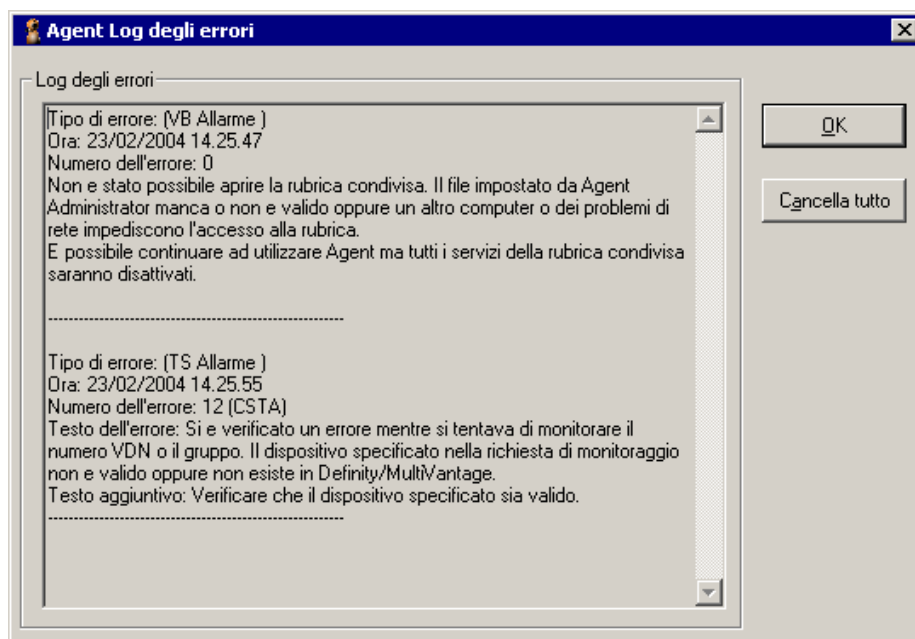
8 Per visualizzare il codice di origine Visual Basic della macro, fare clic sul pulsante [Step Into].

Nota: Se 'Esegui macro solo da elenco macro' è attivo in Agent Administrator, i pulsanti [Step Into] e [Edit] sono disattivati. Se si seleziona uno di questi pulsanti, viene visualizzato il seguente messaggio:

9 Per modificare il codice di origine della macro, fare clic sul pulsante [Edit]. Si apre l'ambiente IDE VBA di Agent e il cursore si posiziona per impostazione predefinita sul codice relativo alla macro specificata.

Visualizzazione di messaggi di errore

Quando Agent rileva un errore, la casella Indicatore di errore diventa di colore rosso.

Per visualizzare il messaggio di errore:

1 Fare clic su . Viene visualizzata la finestra Log degli errori di Agent che mostra i dettagli relativi all'errore, il motivo per il quale si è verificato e la possibile soluzione.

2 Se si desidera, è possibile copiare il testo e incollarlo in un'altra applicazione.

3 Per chiudere la finestra Log degli errori senza cancellare il testo che contiene, fare clic sul pulsante [OK].

4 Per cancellare il testo del log degli errori, fare clic sul pulsante [Cancella tutto] oppure riavviare Agent.

Alcuni degli errori più comuni si verificano per i seguenti motivi:

- Il nome utente o la password non sono validi.
- Il numero dell'interno del dispositivo principale non è valido.
- Il numero dell'interno di un dispositivo o VDN monitorato non è valido.
- Telephony Server non è corretto o non può essere individuato.
- Il server licenze di non è disponibile oppure non ci sono licenze disponibili.

CAPITOLO 8

Funzioni dell'agente

Questo capitolo contiene informazioni sulle funzioni dell'agente Expert Agent Selection e Non-Expert Agent Selection. Saranno illustrate le modalità di distribuzione delle chiamate ai gruppi e alle specialità, le modalità di collegamento degli agenti ai gruppi e alle specialità, l'utilizzo e la modifica delle varie attività.

Contenuto del capitolo

Funzioni dell'agente

Agent dispone di due tipi di funzioni dell'agente: Expert Agent Selection (EAS) e Non-Expert Agent Selection (Non-EAS). L'amministratore di Definity/MultiVantage/Avaya CM sceglie la funzione più appropriata per l'ambiente di lavoro dell'utente.

Per impostare la funzione dell'agente in Agent, è necessario impostare le opzioni dell'agente in Agent Administrator.

La barra delle chiamate assume un aspetto diverso a seconda della funzione dell'agente selezionata.

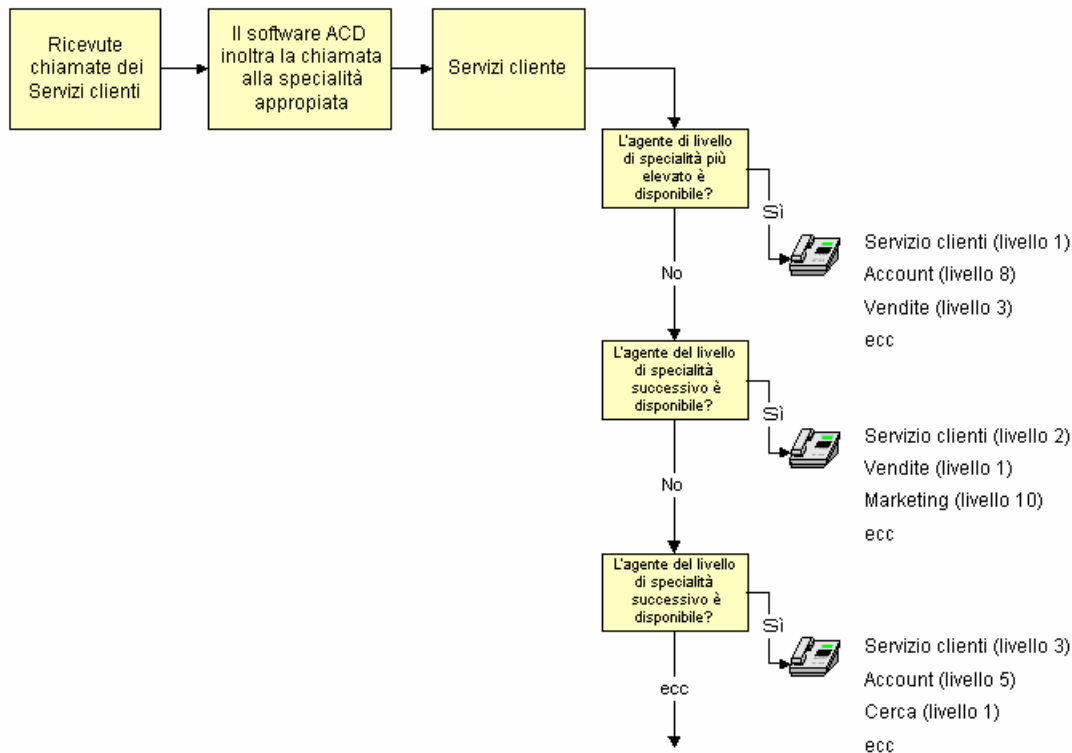
La barra delle chiamate di Agent con Expert Agent Selection

La barra delle chiamate di Agent con Non-Expert Agent Selection

Expert Agent Selection

Expert Agent Selection (EAS) consente a un agente di collegarsi alle specialità assegnate al proprio ID di login in Definity/MultiVantage/Avaya CM. Le specialità rappresentano delle aree di competenza, come Servizio clienti, Vendite o Account. Gli agenti possono essere assegnati fino a un massimo di 20 diverse specialità e ciascuna specialità dispone fino a 16 diversi livelli di priorità.

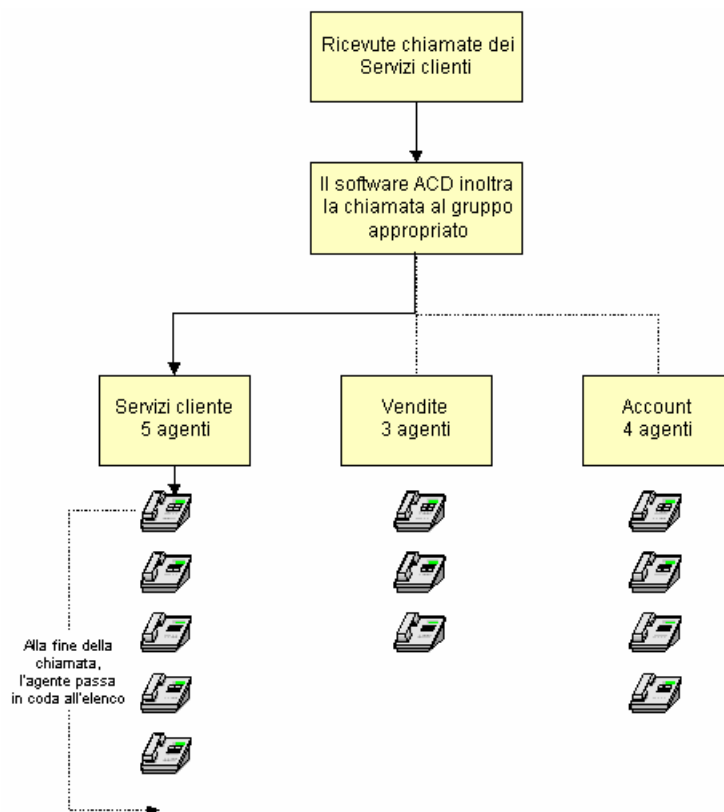
Le chiamate ad una determinata specialità vengono inoltrate a un agente con il più elevato livello di priorità. Viene selezionato prima un agente con specialità di livello 1 quindi, se non disponibile, un agente con specialità di livello 2 e così via. Gli agenti di riserva sono classificati come livello 16.

Le chiamate a cui risponde un agente in una specialità sono denominate chiamate ACD. ACD (Automatic Call Distribution) è una funzione di centralino che invia grossi volumi di traffico delle chiamate entranti alle specialità di un agente.

Non-Expert Agent Selection

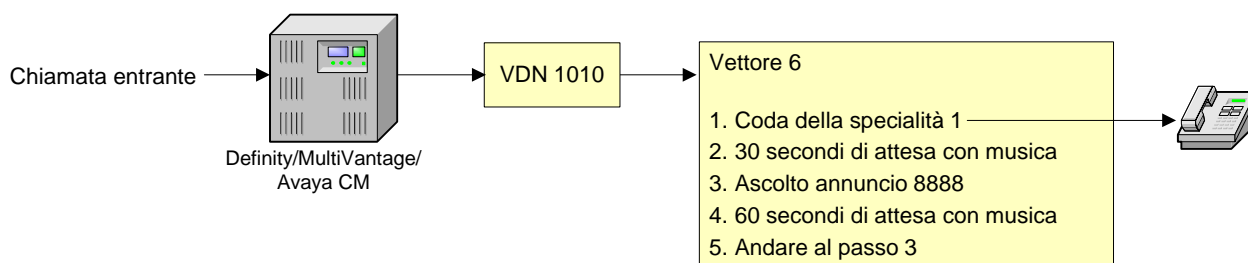
Non-Expert Agent Selection consente a un agente di collegarsi a determinati gruppi (un gruppo comprende agenti con competenze per un determinato servizio, come Servizio clienti, Vendite, Account). Un agente può collegarsi fino a un massimo di quattro gruppi.

Le chiamate a un determinato gruppo vengono di solito distribuite equamente tra gli agenti collegati a quel gruppo. L'agente disponibile dal periodo di tempo più lungo occupa il primo posto dell'elenco e l'agente che ha appena terminato una chiamata viene trasferito in coda all'elenco.

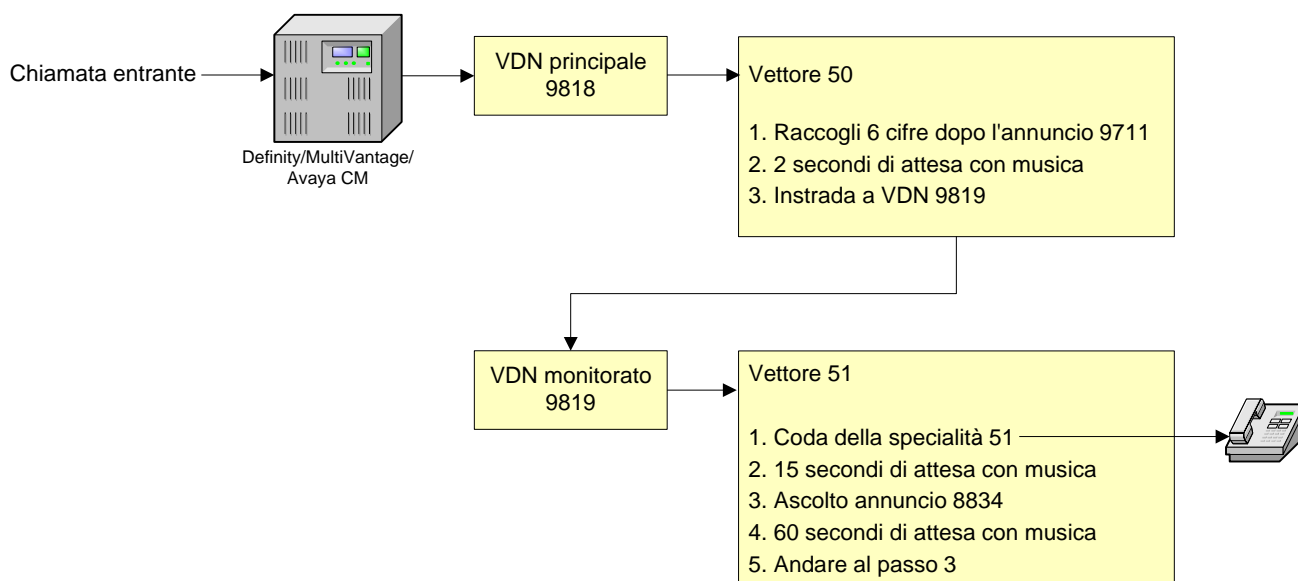
Le chiamate a cui risponde un agente di un gruppo vengono denominate chiamate ACD. ACD (Automatic Call Distribution) è una funzione di centralino che invia grossi volumi di traffico delle chiamate entranti ai gruppi di agente.

I gruppi vengono impostati in Definity/MultiVantage/Avaya CM e sono resi disponibili per il collegamento tramite Agent Administrator.

ACD (Automatic Call Distribution) con vettorizzazione chiamate

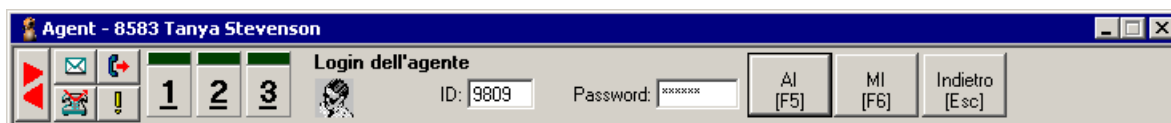
Quando Definity/MultiVantage/Avaya CM riceve una chiamata entrante, identifica il tipo di gruppo della linea del numero di telefono composto. Quindi, collega automaticamente la chiamata al numero VDN associato a quel gruppo di linea.

Una volta collegata al numero VDN, la chiamata viene inviata al vettore per l'elaborazione. Le operazioni di un vettore prevedono l'invio delle chiamate ai gruppi o alle specialità, la riproduzione di annunci e musica, la chiusura di chiamata, la riproduzione del segnale di occupato per le chiamate e l'invio di chiamate ad altre destinazione.

Raccolte di cifre

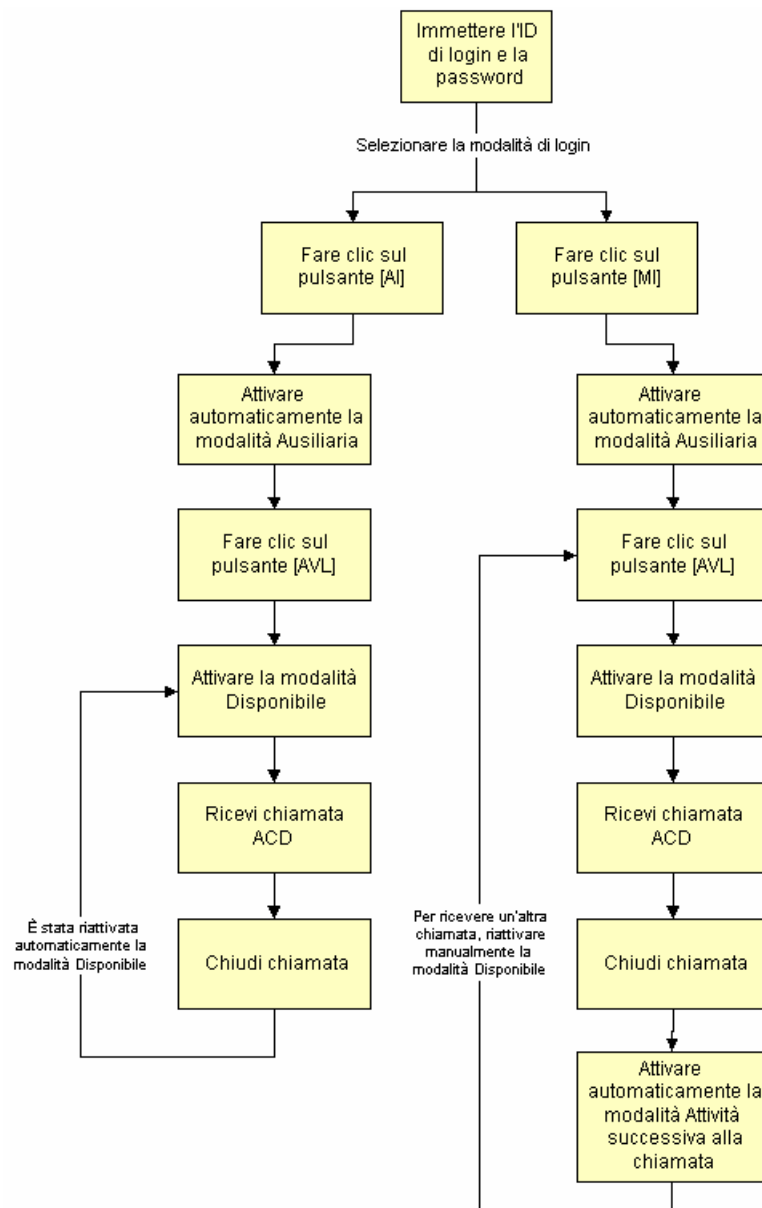
Le cifre immesse da un chiamante in risposta a un sistema di annunci vocale vengono raccolte da un numero VDN e visualizzate sullo schermo del computer di un agente alla ricezione della chiamata.

Poiché Definity/MultiVantage/Avaya CM non consente al numero VDN che raccoglie le cifre di rilasciarle, è necessario disporre di un VND secondario (monitorato). Il VDN secondario è il VDN monitorato da un agente.

Modalità di login dell'agente

Le due modalità di login dell'agente sono:

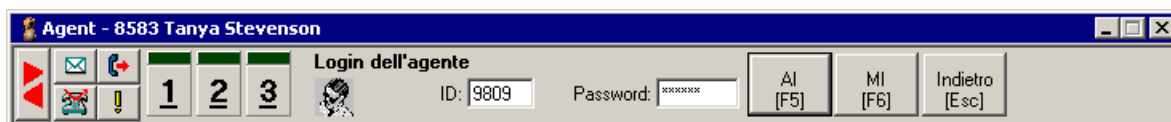
- Risposta manuale (MI). Rende l'utente non disponibile per la ricezione di una chiamata dopo la chiusura della chiamata precedente. Attiva automaticamente la modalità Attività successiva alla chiamata per l'utente dopo la disconnessione.
- Risposta automatica (AI). Rende l'utente disponibile per la ricezione di una chiamata immediatamente dopo la chiusura della chiamata precedente. Attiva automaticamente la modalità Disponibile per l'utente dopo la disconnessione.

Le tre modalità di attività dell'agente sono:

- Disponibile (AVL). Rende l'utente disponibile per la ricezione di chiamate ACD.
- Attività successiva alla chiamata (ACW). Rende l'utente non disponibile per la ricezione di chiamate ACD e in grado di eseguire attività correlate alla chiamata, come la compilazione di moduli.
- Ausiliaria (AUX). Rende l'utente non disponibile per la ricezione di chiamate ACD e in grado di eseguire attività non correlate alla chiamata, come fare una pausa o andare a pranzo.

Il seguente grafico illustra i diversi processi del flusso di lavoro creati da Risposta manuale e Risposta automatica.

Collegamento alle specialità

1 Attenersi ad una delle seguenti procedure:

- Fare clic sul pulsante [Login]
- Premere il tasto [F8].

Viene visualizzato il pannello Login dell'agente dalla barra delle chiamate di Agent:

2 Digitare il numero ID agente nella casella di testo ID.

3 Se è stata impostata la password agente facoltativa in Definity/MultiVantage/Avaya CM, digitarla nella casella di testo Password.

4 Per collegarsi in modalità Risposta automatica (AI), fare clic sul pulsante [AI] oppure premere il tasto [F5]. Questa funzione rende l'utente disponibile per la ricezione di un'altra chiamata immediatamente dopo la chiusura della precedente. Subito dopo la disconnessione, viene automaticamente attivata la modalità Disponibile (AVL) per l'utente.

5 Per collegarsi in modalità Risposta manuale (MI), fare clic sul pulsante [MI] oppure premere il tasto [F6]. Questa funzione rende l'utente non disponibile per la ricezione di un'altra chiamata immediatamente dopo la chiusura della precedente. Subito dopo la disconnessione, viene automaticamente attivata la modalità Attività successiva alla chiamata (ACW).

Modifica della modalità dell'agente

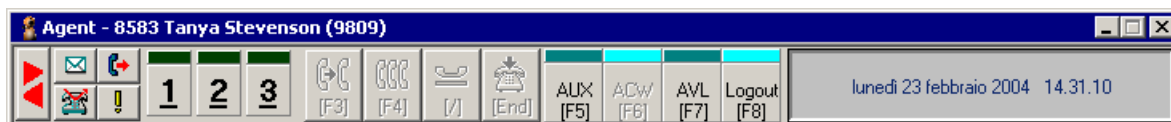
Al primo collegamento alle specialità, Agent attiva la modalità Ausiliaria (AUX) per l'utente. Questa modalità rende l'utente non disponibile per la ricezione di chiamate ACD e consente di eseguire attività non correlate alla chiamata, come fare una pausa, andare a pranzo o fare una chiamata uscente.

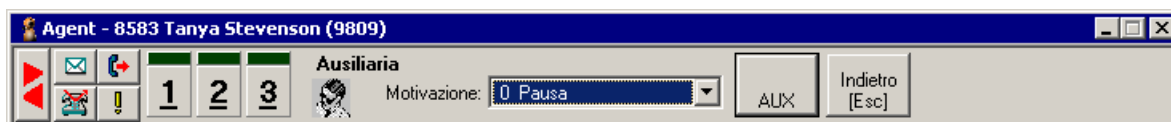
6 Per rendersi disponibile per la ricezione di chiamate ACD, fare clic sul pulsante [AVL] oppure premere il tasto [F7].

A questo punto è possibile rispondere alle chiamate entranti.

Se il collegamento è stato eseguito con Risposta automatica, Agent attiva automaticamente la modalità Disponibile quando si chiude una chiamata.

Se il collegamento è stato eseguito con Risposta manuale, Agent attiva automaticamente la modalità Attività successiva alla chiamata quando si chiude una chiamata. Per rendersi disponibile per la ricezione di un'altra chiamata, fare nuovamente clic sul pulsante [AVL].

7 Se si desidera essere non disponibili per la ricezione di chiamate ACD e poter eseguire attività correlate alla chiamata, come la compilazione di moduli, fare clic sul pulsante [ACW] oppure premere il tasto [F6]. Viene in tal modo attivata la modalità Attività successiva alla chiamata.

8 Se si desidera essere non disponibili per la ricezione di chiamate ACD e poter eseguire attività non correlate alla chiamata, come andare a pranzo, fare clic sul pulsante [AUX] oppure premere il tasto [F5]. Viene in tal modo attivata la modalità Ausiliaria.

Se l'opzione Codici di motivazioni è selezionata in Agent Administrator, viene visualizzato il pannello Ausiliaria sulla barra delle chiamate di Agent.

Selezionare una motivazione dalla casella dell'elenco a discesa Motivazioni e fare clic sul pulsante [AUX].

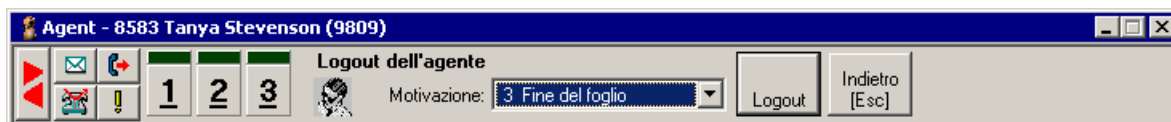
Modifica delle modalità agente sospesa

9 Se si è impegnati con una chiamata attiva e si desidera che la modalità agente cambi automaticamente appena terminata la chiamata, fare clic sulla modalità agente che si desidera attivare.

Nota: La modifica della modalità agente durante una chiamata attiva non è supportata nei release precedenti al release 8 di Definity ECS.

Scollegamento dalle specialità

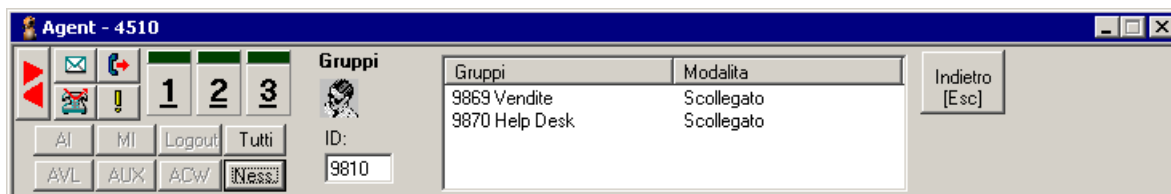
10 Fare clic sul pulsante [Logout] oppure premere il tasto [F8].

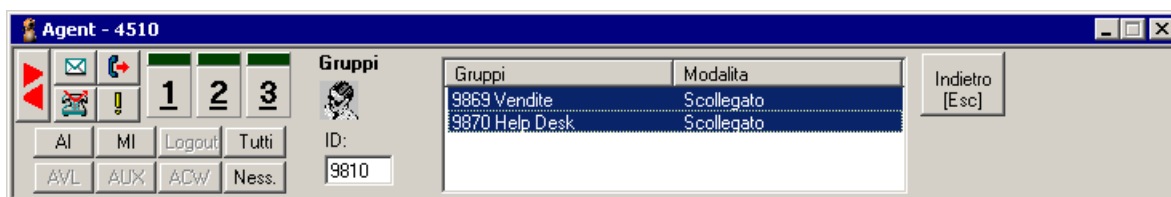
Se l'opzione Codici di motivazioni è selezionato in Agent Administrator, viene visualizzato il pannello Logout dell'agente sulla barra delle chiamate di Agent:

11 Selezionare una motivazione dalla casella di elenco a discesa Motivazioni.

12 Fare clic sul pulsante [Logout].

Nota: Una volta collegati alle specialità e attivata la modalità Ausiliaria, Disponibile o Attività successiva alla chiamata, è possibile ricevere chiamate non ACD. Una chiamata non ACD può essere una chiamata interna proveniente da un altro agente oppure, se si dispone di un numero DDI, una chiamata esterna di un amico o familiare.

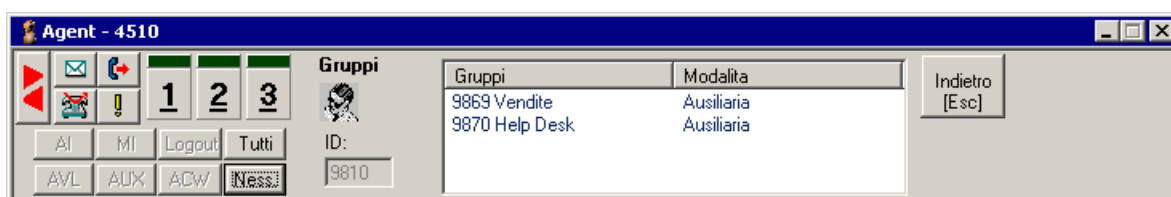
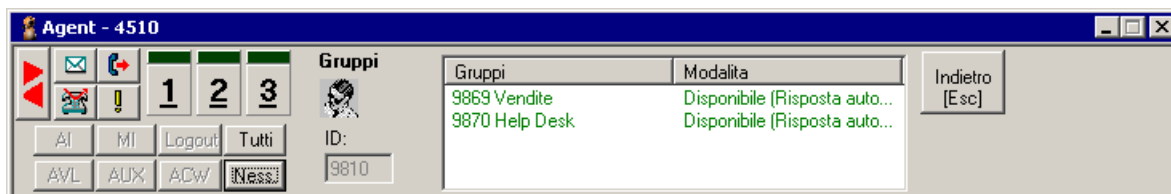
Collegamento ai gruppi

1 Fare clic su [F5] oppure premere il tasto [F5] per visualizzare il pannello Gruppi dalla barra delle chiamate di Agent. Nota: Se necessario, è possibile allargare la colonna Gruppi facendo clic e trascinandone i margini dell'intestazione.

2 Se viene visualizzata la casella di testo ID, immettere il codice ID agente. Nota: Questa casella di testo viene visualizzata solo se l'ID di login dell'agente è stato configurato in Agent Administrator.

3 Selezionare i gruppi ai quali si desidera collegarsi. Nota: Per selezionare tutti i gruppi dell'elenco (non più di quattro), fare clic sul pulsante [Tutti]. Per selezionare solo alcuni gruppi, tenendo premuto il tasto [Ctrl] fare clic sulle varie voci.

4 Per collegarsi in modalità Risposta automatica, fare clic sul pulsante [AI]. Questa funzione rende l'utente disponibile per la ricezione di un'altra chiamata immediatamente dopo la chiusura della precedente. Subito dopo la disconnessione, viene automaticamente attivata la modalità Disponibile (AVL).

5 Per collegarsi in modalità Risposta manuale, fare clic sul pulsante [MI]. Questa funzione rende l'utente non disponibile per la ricezione di un'altra chiamata immediatamente dopo la fine della precedente. Subito dopo la disconnessione, viene automaticamente attivata la modalità Attività successiva alla chiamata (ACW).

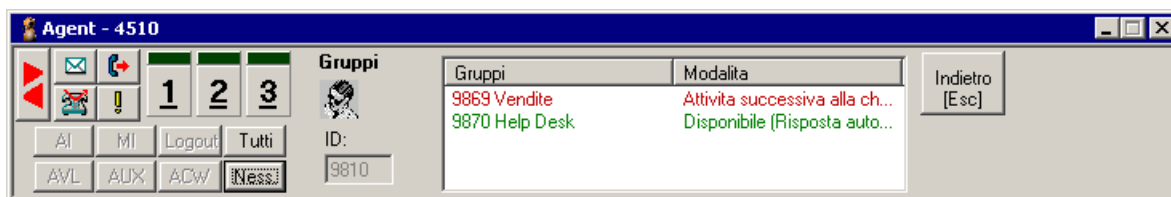
Modifica della modalità agente

Al primo collegamento ai gruppi, Agent attiva la modalità Ausiliaria (AUX) per l'utente. Questa modalità rende l'utente non disponibile per la ricezione di chiamate ACD. Consente di eseguire attività non correlate alla chiamata, come fare una pausa, andare a pranzo o fare una chiamata uscente.

6 Per rendersi disponibile per la ricezione di chiamate ACD per i gruppi selezionati, fare clic sul pulsante [AVL]. Viene così attivata la modalità Disponibile.

A questo punto è possibile rispondere alle chiamate entranti.

Se il collegamento è stato eseguito con Risposta automatica, Agent attiva automaticamente la modalità Disponibile quando si chiude una chiamata.

Se il collegamento è stato eseguito con Risposta manuale, Agent attiva automaticamente la modalità Attività successiva alla chiamata quando si chiude una chiamata. Per rendersi disponibile per la ricezione di un'altra chiamata, fare nuovamente clic sul pulsante [AVL].

7 Per rendersi non disponibile per la ricezione di chiamate ACD e poter eseguire attività correlate alla chiamata come la compilazione di moduli, fare clic sul pulsante [ACW]. Viene attivata la modalità Attività successiva alla chiamata.

Nota: I gruppi possono essere modificati in Attività successiva alla chiamata solo uno per volta.

8 Per rendersi non disponibile per la ricezione di chiamate ACD e poter eseguire attività non correlate alla chiamata, come andare a pranzo, fare clic sul pulsante [AUX]. Viene attivata la modalità Ausiliaria.

Modifica della modalità agente sospesa

9 Se si è impegnati con una chiamata attiva e si desidera che la modalità agente cambi automaticamente appena terminata la chiamata, fare clic sulla modalità agente che si desidera attivare.

Nota: La modifica della modalità agente durante una chiamata attiva non è supportata nei release precedenti al release 8 in Definity ECS .

Scollegamento dai gruppi

10 Per scollegarsi dai gruppi selezionati, fare clic sul pulsante [Logout].

Note: Una volta collegati ai gruppi e attivata la modalità Ausiliaria, Disponibile o Attività successiva alla chiamata, è possibile ricevere chiamate non ACD. Una chiamata non ACD può essere una chiamata interna proveniente da un altro agente oppure, se si dispone di un numero DDI, una chiamata esterna di un amico o di un familiare.

Glossario

A

Accesso IDD

Il codice richiesto per eseguire una chiamata internazionale.

Accesso PSTN

Il codice richiesto per ottenere la linea esterna all'edificio.

Accesso STD

Il codice richiesto per una chiamata nazionale.

ACD

Vedere Distribuzione automatica delle chiamate.

ACW

Vedere Modalità Attività successiva alla chiamata.

Agent Administrator

Un'applicazione che consente di configurare le impostazioni per Agent. Inoltre, consente di impostare il collegamento al server telefonico, i numeri VDN per il monitoraggio, le rubriche personali, i codici di motivazioni e le funzioni dell'agente.

Agente

La persona che risponde alla chiamata in un gruppo o in una specialità ACD. Un agente viene identificato dal sistema di gestione delle chiamate tramite l'ID di login immesso durante il processo di collegamento.

Agente disponibile

Un agente collegato il cui stato della chiamata non è presente, attiva o sospesa.

AI (Auto-In)

Vedere Risposta automatica.

ANI

Vedere Identificazione numero del chiamante.

ASAI

Vedere Interfaccia applicativa processore supplementare/centralino.

Ascolto in attesa

L'ascolto in attesa è una funzione che consente di mettere in attesa un interlocutore senza disconnetterlo. Un interlocutore su ascolto in attesa non può sentire l'altro o gli altri interlocutori (la chiamata può essere una telefonata a due o una conferenza telefonica) ma l'altro o gli altri interlocutori possono sentire l'interlocutore su ascolto in attesa.

C

Carattere ASCII

ASCII (American Standard Code for Information Interchange) è un codice binario a 7 bit per 128 caratteri che include caratteri alfanumerici, segni di punteggiatura e codici di controllo.

Centralino

Un sistema di centralino privato che fornisce servizi di comunicazione solo voce o voce e dati (incluso l'accesso alle reti pubbliche e private) per un gruppo di telefoni in un solo edificio.

Chiamata ACD

Una chiamata che viene accodata in un gruppo o specialità e a cui risponde un agente di quel gruppo o specialità, oppure una chiamata che viene accodata come una chiamata a specifico agente e a cui risponde l'agente per il quale è stata accodata.

Chiamata non ACD

Una chiamata uscente eseguita da un agente (incluse le chiamate agli altri agenti per impostare una conferenza o un trasferimento), una chiamata interna a cui risponde un agente oppure, se l'agente dispone di un numero DDI (Direct Dial In), una chiamata esterna da un amico o da un familiare. Viene definita anche chiamata di interne.

Chiusura

Una funzione che chiude tutti i collegamenti alla chiamata specificata, inclusi gli interlocutori di una conferenza telefonica attiva.

Cifre raccolte

Cifre immesse dall'interlocutore chiamante in risposta a un sistema IVR (Interactive Voice Response). Le cifre vengono raccolte da un numero VDN e visualizzate all'agente che riceve la chiamata.

Coda

Un'area di attesa delle chiamate a cui rispondere nell'ordine di ricezione. Le chiamate in una coda possono avere diversi livelli di priorità; in tal caso, le chiamate con un elevato livello di priorità hanno priorità di risposta.

Codici di motivazioni

Un elenco di motivazioni relative ai motivi per i quali un agente si sta scollegando o si rende non disponibile per la ricezione di chiamate ACD. Quando un agente seleziona le modalità Ausiliaria o Logout, deve selezionare anche il motivo per il quale esegue quella determinata azione. I codici di motivazione sono disponibili solo con la funzione Expert Agent Selection.

Combinazione di tasti

Una combinazione di tasti della tastiera che, premuti contemporaneamente, eseguono una funzione del computer. Ad esempio, la combinazione Ctrl+S salva il documento.

Computer Telephony Integration (CTI)

L'integrazione tra il telefono e la tecnologia informatica. Collegando le applicazioni per computer a PBX, un utente può gestire attività telefoniche dalla tastiera e dal mouse del computer e allo stesso tempo visualizzare tutte le informazioni relative al chiamante memorizzate nell'applicazione.

Conferenza cieca

Una funzione che aggiunge un interlocutore ad una conferenza telefonica senza consultare prima l'interlocutore.

Conferenza su consultazione

Una funzione che consulta un interlocutore prima di aggiungerlo ad una conferenza telefonica.

Controllo della lingua personalizzato

Un controllo che consente di personalizzare le stringhe linguistiche di Agent per adattarle alle proprie esigenze. Consente, inoltre, di modificare una lingua esistente per adattarla a un dialetto locale o di tradurre tutte le stringhe per creare una lingua completamente nuova.

CSTA

Computer Supported Telephony Application, Applicazione telefonica supportata da computer. Uno standard di ECMA (European Computer Manufacturers Association, Associazione europea costruttori computer) per il collegamento dei computer ai sistemi telefonici. L'applicazione CSTA di base è composta da un gruppo di API scelte dall'associazione ECMA.

CTI

Vedere Computer Telephony Integration.

D

Database di protezione di Avaya Computer Telephony

Un'applicazione di database su Telephony Server che memorizza le informazioni relative agli utenti, ai telefoni e ai server telefonici.

Definity ECS

Definity Enterprise Communications Server. Un marchio di centralino. Vedere PBX.

Dispositivo

Un telefono.

Distribuzione automatica delle chiamate (Automatic Call Distribution, ACD)

Una funzione del centralino che invia grossi volumi di traffico di chiamate entranti ai gruppi e alle specialità dell'agente.

DN

Directory Number (Numero di collegamento). Di solito è il numero telefonico o l'interno dell'utente.

DNIS

Vedere Servizio di identificazione del numero composto.

DTMF

Dual Tone Multi Frequency (Multifrequenza). Un termine utilizzato per descrivere i pulsanti di selezione o la composizione a toni. Quando si seleziona un numero dalla tastiera di pulsanti di selezione in risposta a un prompt o a un'istruzione (ad esempio, per immettere un account, un PIN o una selezione di opzioni per il cliente), la cifra viene convertita in tono che può essere facilmente trasportato tramite una rete telefonica.

E

EAS

Vedere Expert Agent Selection.

Esclusione

Vedere Uscita/esclusione.

Expert Agent Selection (EAS)

Una funzione del centralino che consente di assegnare le specialità agli agenti. Le specialità, come Servizio clienti, Vendite e Account, vengono assegnate agli ID di login dell'agente in Definity/MultiVantage/Avaya CM. Ad un agente possono essere assegnate fino a 20 specialità e ciascuna specialità dispone di livelli di priorità da 1 a 16. Le chiamate ad una determinata specialità vengono inoltrate all'agente con il livello di priorità più elevato. Viene selezionato prima l'agente con livello di specialità 1; se questo agente non è disponibile viene selezionato l'agente con livello di specialità 2 e così via. Gli agenti di riserva vengono classificati come livello 16.

G

Gruppo

Un gruppo di agenti con competenze in una determinata area, ad esempio Servizi clienti, Vendite o Account. Le chiamate a un determinato gruppo vengono automaticamente distribuite tra gli agenti collegati a tale gruppo. Una chiamata a un interno occupato viene reinoltrata a un interno inattivo del gruppo. Gli agenti possono collegarsi a un massimo di quattro gruppi.

Gruppo di linee

Un gruppo di linee che corrono tra gli stessi punti geografici.

I

ID di login dell'agente

Un numero composto da una a nove cifre assegnato a un agente in Definity/MultiVantage/Avaya CM. L'agente immette il proprio ID di login durante il collegamento a un interno ACD. Gli ID di login degli agenti sono obbligatori per tutti gli agenti valutati dal sistema di gestione delle chiamate.

Identificazione numero del chiamante (Automatic Number Identification, ANI)

Un termine tecnico generale che si riferisce al numero dell'interlocutore chiamante.

In attesa

Chiamata telefonica temporaneamente non attiva ma non sconnessa. Durante l'attesa, l'interlocutore chiamante di solito sente una melodia musicale mentre l'interlocutore chiamato si rende disponibile per rispondere o è impegnato su un'altra chiamata. L'interlocutore chiamato può tornare alla chiamata in qualsiasi momento.

Inattivo

Lo stato del telefono quando non in uso.

Interactive Voice Response (IVR)

Una 'voce del computer' che utilizza una voce umana registrata digitalmente e memorizzata su un disco rigido per chiedere o fornire istruzioni a un chiamante. Il sistema IVR viene comunemente utilizzato dalle banche per attività di telebanca.

Interfaccia applicativa processore supplementare/centralino (Adjunct Switch Application Interface, ASAI)

L'interfaccia di applicazione che viene eseguita tra il processore supplementare (Telephony Server) e il centralino (Definity/MultiVantage/Avaya CM).

ISDN

Integrated Services Digital Network (Rete digitale integrata nei servizi). Una serie di standard di comunicazione accettati a livello internazionale che consente, tra le altre cose, di trasportare sulle stesse linee i segnali telefonici, televisivi e informatici.

L

Linea

Una linea di comunicazione che trasporta le chiamata tra due centralini (la compagnia telefonica e PBX).

M

Menu Alternativo

Una serie di opzioni alternative della barra delle chiamate che viene visualizzata quando un agente fa clic sul pulsante [Menu Alternativo]. Il Menu Alternativo consente all'agente di accedere ai file della Guida, ai file di progetto VBA, alle rubriche di Agent e alle funzioni che modificano la visualizzazione della barra delle chiamate di Agent.

MI (Manual-In)

Vedere Risposta manuale.

Modalità

Vedere Modalità Agente.

Modalità ACW

Vedere Modalità Attività successiva alla chiamata.

Modalità agente

Lo stato di attività di un agente. Le tre possibili modalità di un agente sono: Ausiliaria (AUX), Disponibile (AVL) o Attività successiva alla chiamata (ACW).

Modalità Attività successiva alla chiamata (After Call Work, ACW)

Una modalità di attività che rende un utente non disponibile per la ricezione di chiamate ACD. Viene utilizzata al termine di una chiamata ACD per eseguite attività correlate alla chiamata, come la compilazione di moduli. Quando gli agenti si collegano con Risposta manuale e chiudono una chiamata ACD, si attiva questa modalità. Quando gli agenti si collegano con Risposta automatica, devono selezionare il pulsante [ACW] dopo aver chiuso la chiamata.

Modalità Ausiliaria (Auxiliary, AUX)

Una modalità di lavoro che rende un agente non disponibile per la ricezione di chiamate ACD. Viene utilizzata quando un agente desidera eseguire attività non correlate ad una chiamata ACD, come fare una pausa, andare a pranzo o fare una chiamata uscente.

Modalità AUX

Vedere Modalità Ausiliaria.

Modalità AVL

Vedere Modalità Disponibile.

Modalità Disponibile (Available, AVL)

Una modalità di lavoro che rende un agente disponibile per la ricezione di chiamate ACD.

N

Non EAS

Vedere Non-Expert Agent Selection.

Non-Expert Agent Selection (Non-EAS)

Una funzione del centralino che consente a un agente di collegarsi a singoli gruppi (un gruppo è composto da agenti con competenze in una determinata area, ad esempio Servizio clienti, Vendite o Account). Le chiamate a un determinato gruppo vengono automaticamente distribuite tra gli agenti collegati a tale gruppo. Una chiamata ad un interno occupato viene reinstradata ad un interno inattivo del gruppo.

Numero di collegamento vettore (Vector Directory Number, VDN)

Un numero di interno che riceve le chiamate dai gruppi di linee di risposta automatica assegnati, da altri vettori o da interni collegati al centralino e che collega tali chiamate a un vettore per l'elaborazione.

P

PBX

Private Branch Exchange (Centralino privato). Il centralino situato nell'edificio che controlla a quale interno le chiamate entranti vengono instradate. PBX offre un'ampia gamma di funzioni che consentono di personalizzare il sistema telefonico.

R

Risposta automatica (Auto-In, AI)

Una modalità di collegamento ACD che attiva automaticamente la modalità Disponibile per un agente immediatamente dopo la chiusura di una chiamata.

Risposta manuale (Manual-In, MI)

Una modalità di collegamento ACD che attiva automaticamente la modalità Attività successiva alla chiamata per l'utente immediatamente dopo la chiusura di una chiamata.

S

Servizio di identificazione del numero composto (Dialed Number Identification Service, DNSI)

Una funzione di ACD che consente di inoltrare le chiamate in base al numero composto dal chiamante (ad esempio, un numero verde specificamente impostato per una promozione).

Sistema di gestione delle chiamate (Call Management System, CMS)

Un'applicazione che raccoglie informazioni sulle chiamate ACD e che consente allo staff manageriale di monitorare i call center creando rapporti sullo stato degli agenti, dei gruppi, dei gruppi di linea, dei vettori e dei numeri VDN.

Smart Dial

Una funzione di Agent che aggiunge automaticamente i codici PSTN, IDD e STD richiesti ai numeri di telefono da comporre.

Specialità

Un'area di competenze assegnata a un agente, ad esempio Servizi clienti, Vendite o Account. Le specialità vengono assegnate tramite un ID di login dell'agente in Definity/MultiVantage/Avaya CM. Agli agenti è possibile assegnare fino a 20 specialità e ciascuna specialità dispone di livelli di priorità da 1 a 16. Le chiamate ad una determinata specialità vengono inoltrate all'agente con il più elevato livello di priorità.

Stato della chiamata

Un pulsante che identifica visivamente lo stato di una chiamata. Il colore e il comportamento (indicatore lampeggiante o fisso) indica all'agente se la chiamata è uscente, entrante, collegata, sospesa o non riuscita.

Stringa

Una sequenza di caratteri, di solito leggibile dall'uomo, che il computer riconosce come un'unità.

T

Telefono

L'apparecchio telefonico fisico. Denominato anche terminale vocale.

Telephony Server

Il server su cui è in esecuzione il software server Avaya Computer Telephony che integra la voce e i dati tra Definity/MultiVantage/Avaya CM e l'ambiente di applicazione aziendale. Noto anche come Avaya CT Server.

Terminale

Un telefono.

Trasferimento cieco

Una funzione che trasferisce una chiamata senza consultare prima la destinazione.

Trasferimento su consultazione

Una funzione che consulta la destinazione prima di trasferire una chiamata.

Uscita/esclusione

Una funzione che scollega un determinato interlocutore da una chiamata. Se l'interlocutore viene scollegato da una conferenza telefonica, gli altri interlocutori continuano la conferenza.

UUI

User-to-User Information, Informazioni da utente a utente. Tutti i dati relativi ad una chiamata, ad esempio il nome o l'account di una persona. Le informazioni UUI possono essere scambiate tra due terminali dello stesso centralino o tra due terminali di centralini diversi se sono collegati con una rete ISDN (Integrated Services Digital Network).

VDN

Vedere Numero di collegamento vettore.

Vettore

Un elenco di passi per l'elaborazione di una chiamata. I passi di un vettore possono inviare chiamate ai gruppi o alle specialità, riprodurre annunci o musica, disconnettere chiamate, emettere il segnale di occupato per le chiamate e inviare chiamate ad altre destinazioni. Le chiamate vengono inviate a un vettore da un numero VDN. Vedere Numero di collegamento vettore.

Indice

L

M

N

O

P

R

S

T

U

V